

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO				
	PROCESO:	ATENCIÓN AL CIUDADANO			CÓDIGO: AC-00-CP-01
	SUB-PROCESOS	Diagnóstico de necesidades y expectativas - Recepción y trámite PQRS - Medición y seguimiento del proceso			FECHA VIGENCIA 8/02/2023 EDICIÓN 5
1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO					
OBJETIVO:	Elaborar respuestas a derechos de petición de la entidad, gestionar las quejas, reclamos, denuncias, y solicitudes de información, mediante análisis, clasificación, interpretación y aplicación de acciones como derechos de petición, solicitudes, trámites y la metodología de evaluación de desempeño de la institución en la atención al Usuario; y el envío de respuestas a las partes interesadas conforme a la ley, para brindar al ciudadano un servicio de calidad y satisfacer eficientemente sus necesidades y requerimientos.				
ALCANCE	Inicia con la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, y solicitudes de información del usuario, continúa con la revisión, direccionamiento, validación y alcance de la información contenida en la PQRS, y termina con la respuesta oportuna y de fondo a los derechos de petición del usuario, traslado de la información de la PQRS a la entidad competente o el desarrollo de las acciones de Inspección pertinentes.				
RESPONSABLE	Líder de Programa Unidad Técnica - Área Atención a la Ciudadanía				
2. CONTEXTO DEL PROCESO					
PROVEEDOR	ENTRADA (Información necesaria para llevar a cabo el proceso)	CICLO P-H-V-A	ACTIVIDADES DEL PROCESO (Actividad que se Transforma)	SALIDA (Información que sale del proceso)	CLIENTE (Proceso Interno- Cliente externo)
Usuarios del Sistema de alumbrado público, Líderes del control social o veedores, Entes de Control, entidades territoriales entre otros.	Encuesta a la comunidad	P	Identificar y analizar las necesidades de la comunidad	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la comunidad	Atención al Usuario Todos los Procesos
	PQRS		Elaborar el Plan Estratégico de Servicio al usuario	Plan Estratégico de Servicio al Ciudadano	
	Plan de Acción de la Entidad		Participar en la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	
	Política y Objetivos de Calidad		Definir políticas y parámetros de atención a los diferentes trámites y servicios	Políticas y parámetros de servicio al ciudadano	
Atención al Usuario Todos los procesos	Plan Estratégico de Atención al Usuario	H	Ejecutar las actividades del Plan Estratégico de atención al usuario	Informe Trimestral de Gestion de atención al ciudadano	Planeación y Gestión
	PQRS		Velar por la adecuada gestión de las PQRS de acuerdo a los requisitos legales.	Informe Trimestral de PQRS	Control de Gestión
			Administrar y gestionar los sistemas de información o aplicaciones que permiten realizar seguimiento a las comunicaciones y solicitudes de la ciudadanía	Reportes de PQRS	Entes de Control Todos los Procesos
Atención al Usuario Todos los procesos	Encuestas de Satisfacción PQRS Sistemas de Información Indicadores del Proceso	V	Medir y hacer seguimiento a la satisfacción de los usuarios	Informes Periódicos de Satisfacción	Planeación y Gestión Control de Gestión Entes de Control
			Medir el tiempo de respuesta y la eficacia de las respuestas de las PQRS.	Informe Trimestral de PQRS	
			Medir y hacer seguimiento a los indicadores del proceso	Informe de Seguimiento de Indicadores	

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO				
	PROCESO:		ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO: AC-00-CP-01
	SUB-PROCESOS		Diagnóstico de necesidades y expectativas - Recepción y trámite PQRS - Medición y seguimiento del proceso		FECHA VIGENCIA 8/02/2023
					EDICIÓN 5
Atención al Usuario	Informes Periódicos de Satisfacción Informe Trimestral de PQRS Informe de Seguimiento de Indicadores	A	Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora en los componentes que integran el proceso	Planes de Mejoramiento	Todos los Procesos
3. CONTROLES DEL PROCESO					
ACTIVIDAD CRÍTICA		METODO DE CONTROL		RESPONSABLE	REGISTRO
Seguimiento a la satisfaccion del Usuario		Encuesta de satisfacción, meta 90% de satisfacción.		Líder de Programa Unidad Técnica - Área Atención a la Ciudadanía	Encuestas de Satisfacción
Hacer seguimiento a la respuesta oportuna de las PQRS de la entidad		Reportes aplicativos, respuestas PQRS por fuera del tiempo establecido		Líder de Programa Unidad Técnica - Área Atención a la Ciudadanía	Reporte PQRS
Administración de los aplicativos del proceso		Seguimimiento a la efectividad de la gestión y respuestas a las PQRS		Líder de Programa Unidad Técnica - Área Atención a la Ciudadanía	Reporte PQRS
Estandarizar los parámetros de atención a los diferentes trámites y servicios		Cumplimiento de listas de chequeo, protocolos y procedimientos		Líder de Programa Unidad Técnica - Área Atención a la Ciudadanía	Listas de Chequeo , protocolos y procedimientos
4. IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS					
REQUISITOS LEGALES/REGLAMENTARIOS			REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN		
Constitución Política de Colombia (1991). Artículo 23: Derechos fundamentales			Norma ISO 9001:2015		
Ley 134 de 1994: Por la cual se dictan normas de participación ciudadana.			NTC GP 1000:2017		
Ley 142 de 1994: Capitulo 7: Defensa de los usuarios en Sede de la empresa.			MECI		
Ley 1437 de 2011: Proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas. Capítulo II Derechos, Deberes prohibiciones, impedimentos. Título II, Capítulo I: Derecho de Petición.			ARTÍCULO 7		
Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción. Artículo 73: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Artículo 74: Elaboración y publicación del Plan de Acción Institucional. Artículo 75: Política Antitrámites y Artículo 76: Es necesario tener la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.					
Decreto 2641 de 2012: En el cual se fijan las Estrategias para dar cumplimiento a los artículos 73 al 76 de la Ley 1474 del 2011. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.					
MIPG -Modelo Integrado de Palneación y Gestión - DAFP					
5. DOCUMENTOS RELACIONADOS					
POLITICAS			DIMENSIONES		
Servicio al Ciudadano			Direccionamiento Estrategico de Planeación		
Gestión del Conocimiento y la innovación			Evalaución de Resultados		
Seguimiento y Evaluación del Desempeño Insitucional			Información y Comunicación		
Planeación Institucional			Gestión del Conocimiento		
Defensa Jurídica					
6. CONTROL DE CAMBIOS					

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	PROCESO:	ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO: AC-00-CP-01
	SUB-PROCESOS	Diagnóstico de necesidades y expectativas - Recepción y trámite PQRS - Medición y seguimiento del proceso		FECHA VIGENCIA 8/02/2023
				EDICIÓN 5
NOMBRE DEL DOCUMENTO		TIPO DE DOCUMENTO		
VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN		
5	8/02/2023	Ajuste en los objetivos y alcance - Modificación en los documentos relacionados (5)		