

	Nombre del Proceso SERVICIO A LA CIUDADANÍA				Código : CAR-SC
					Versión: 01
					Vigente desde 29/10/2018
Líder de Proceso Subdirector(a) Corporativo(a)					
Objetivo Formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano en concordancia con las políticas distritales sobre la materia y ejercer la defensoría del Ciudadano en la UAECOB.					
Alcance Este proceso abarca los puntos de atención a la ciudadanía con los que cuenta la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS, Red Supercade, punto principal de atención, áreas y/o dependencias transversales al servicio de la ciudadanía.					
Proveedor	Entradas	Planear	Hacer	Salidas	Cliente
Gestión de las Comunicaciones en Emergencia. Conocimiento del Riesgo. Direccionamiento Estratégico.	Registro mercantil expedido por cámara y comercio. Recibo de pago bancario. Bases de datos. Concepto técnico. Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.	Establecer el Plan de Acción Anual. Definir las actividades del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	Liquidar y registrar los pagos para concepto técnico. Conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía. Trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos de los Ciudadanos "Derechos de Petición".	Recibo Código de Barras. Recibo de Caja de Sistema de Información Misional. Recibo de Caja Manual. Oficio Externo. Concepto técnico.	Partes interesadas (Ciudadanía, Veeduría, Secretaría General) Conocimiento del Riesgo.
		Verificar	Actuar		
		Realizar seguimiento a la respuesta de PQRS. Realizar seguimiento a la ejecución de las visitas programadas.	Identificar los aspectos relevantes de las encuestas de satisfacción para incluir las mejoras pertinentes en el proceso.		
Indicadores					
Nombre	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Análisis	Frecuencia de Reporte	Objetivo
Medición del nivel de satisfacción general del ciudadano en los puntos de atención de la UAECOB.	(% del promedio de calificación positiva de la encuesta.)	Servicio al Ciudadano Procedimiento Satisfacción Ciudadana.	Trimestral	Trimestral	Medir el nivel de satisfacción en cuanto a tiempo de respuesta, claridad de la información y trato digno. En el punto principal y red CADE.

Oportunidad de las respuestas de los PQRS ingresados a la entidad, y serados en el aplicativo SPOS	Numero de PQRS - SDQS contestadas en los términos de Ley/ Sobre las PQRS recibidas para la gestión*100	Servicio al Ciudadano Procedimiento Satisfacción Ciudadana PQRS	Mensual	Trimestral	Medir la oportunidad de respuesta al ciudadano, de acuerdo a los tiempos de Ley.
Satisfacción ciudadana, frente a la respuesta de fondo.	(% del promedio de calificación positiva de la encuesta.)	Servicio al Ciudadano Procedimiento Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS)	Trimestral	Trimestral	Medir la satisfacción ciudadana, frente a la respuesta generada.

Recursos

Físicos Espacio dotado con los requiemientos para la atención a la ciudadanía	Tecnológicos Sistema de Información Misional. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Correspondencia Distrital CORDIS.	Humanos Líder del Proceso, Profesionales, Tecnólogos y Asistenciales que conforman el equipo de trabajo
-----------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Registros

Recibo de Caja Manual	Satisfacción de Usuarios para Conceptos Técnicos	Planilla de Control y Seguimiento a los Requerimientos
Relación Entrega de Recibos de Caja al Área Financiera	Ficha Técnica de PQRS	Relación Recibos de Caja Punto de Atención
Encuesta de Satisfacción Conceptos Técnicos	Satisfacción De Usuarios Para PQRS	
Ficha Técnica de Encuesta Conceptos Técnicos	Sugerencias, Quejas y Reclamos	

Normatividad

Ver matriz de requisitos legales

Documentos relacionados con el proceso

Diagrama de Flujo de Proceso de PQRS

Plan del Defensor del Ciudadano

Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Protocolo de Atención al Ciudadano

Uso del Sistema Digital de Turnos

Administración del Riesgo

Procedimiento Control de Información Documentada

Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	26/10/2018	Creación del documento

CONTROL DE FIRMAS

Elaboró: Cesar Zea	Cargo: Profesional Atención al Ciudadano
Revisó: Patricia del Pilar Cardona Urrutia	Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación - Mejora Continua
Aprobó: Gloria Verónica Sambrano	Cargo: Sub Director (a) Corporativa