

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

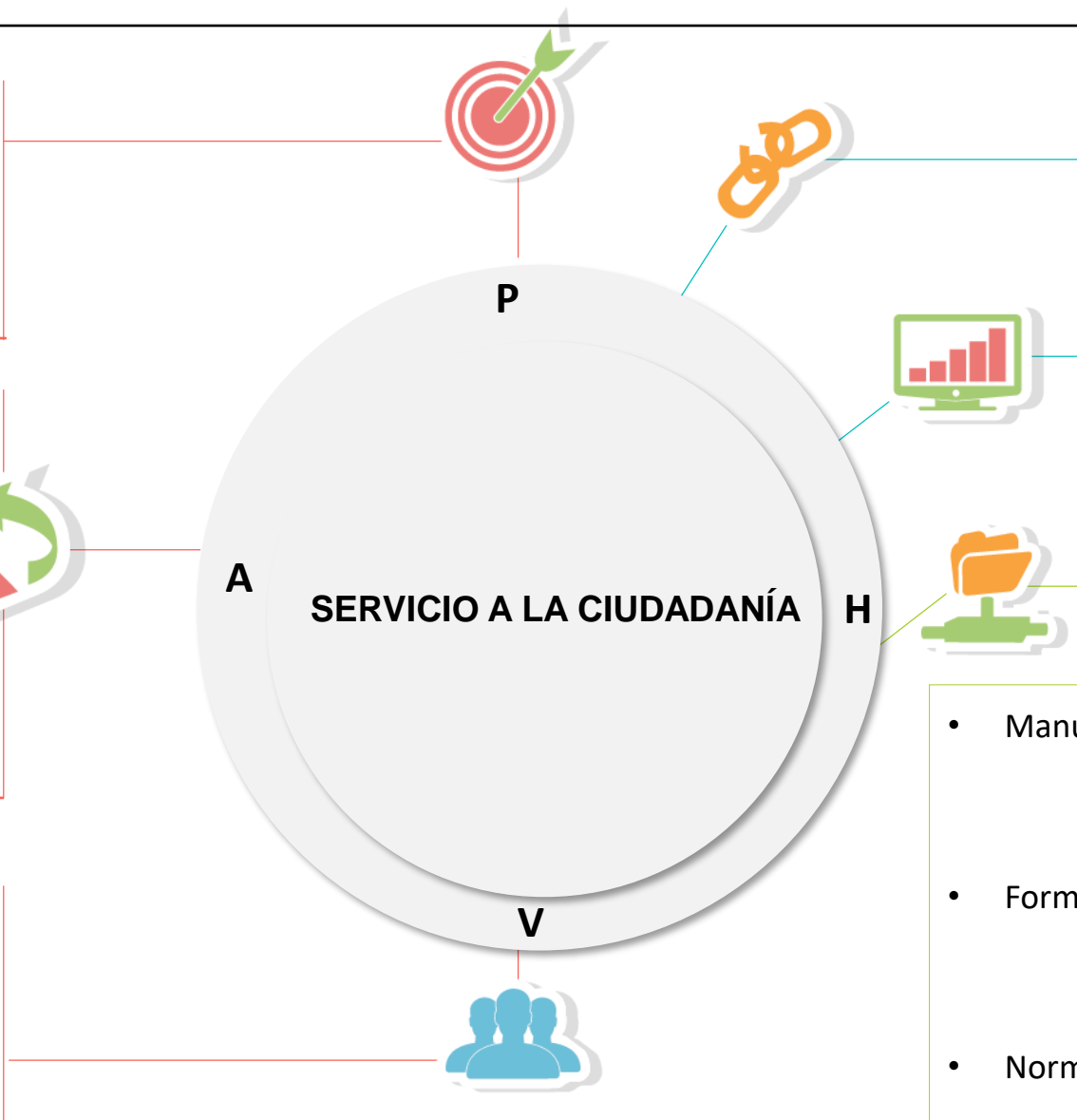
Objetivo
 Establecer las directrices de interacción entre la entidad y la ciudadanía a través de canales efectivos de comunicación para prestar una atención oportuna en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y demás normas que regulan la atención ciudadana.

Inicio: El proceso inicia con las solicitudes o derechos de petición de la ciudadanía.

Fin: Finaliza en la socialización de la gestión de la atención ciudadana como insumo para la toma de decisiones por parte de la Dirección.

Aplica a: Todos los procesos de la UAECOB

Responsable
 Subdirectora de Gestión Corporativa



¿Cuáles son los riesgos del Procesos?
 Ver mapa de riesgos del proceso

¿Cómo se mide la gestión del proceso?
 Ver indicadores del proceso

Documentación

- Manuales:
- Formatos:
- Normatividad:
- Procedimientos:
- Políticas e instructivos:

| ¿Quién entrega los insumos para iniciar la actividad? | ¿Qué insumos entrega? | ¿Qué actividades se ejecutan? | ¿Cuál es el producto o servicio generado? | ¿A quién se entrega el producto o servicio? |
|---|--|---|---|--|
| Gobierno Nacional y Distrital. | Normas vigentes para trámite y respuesta a derechos de petición. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía | Brindar información y direccionar a la ciudadanía, a través de los canales de interacción, garantizando una atención adecuada y un trato digno. | 1. Registros de atención a la ciudadanía 2. Informes de gestión. | 1. Dependencias de la UAECOB 2. Ciudadanía 3. Entidades Distritales 4. Órganos de control |
| Ciudadanía | Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y otros. | Recibir, clasificar y administrar los derechos de petición elevados a la UAECOB. | 1. Registros de PQRSD 2. Registros de alertas y seguimientos 3. Registros de atención a la ciudadanía 4. Informes de gestión | 1. Dependencias de la UAECOB 2. Ciudadanía 3. Entidades Distritales |
| Ciudadanía | Resultados de encuestas de satisfacción | Medir la percepción y la satisfacción de la ciudadanía. | 1. Informe de satisfacción ciudadana UAECOB | 1. Comité de gestión y desempeño 2. Ciudadanía 3. Órganos de control |
| Gobierno Distrital. | Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía | Promover la cultura de servicio en la UAECOB. | 1. Registros de procesos de formación 2. Piezas divulgativas y comunicativas | 1. Ciudadanía 2. Funcionarios y contratistas de la UAECOB |