

Nombre del Proceso  
**SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

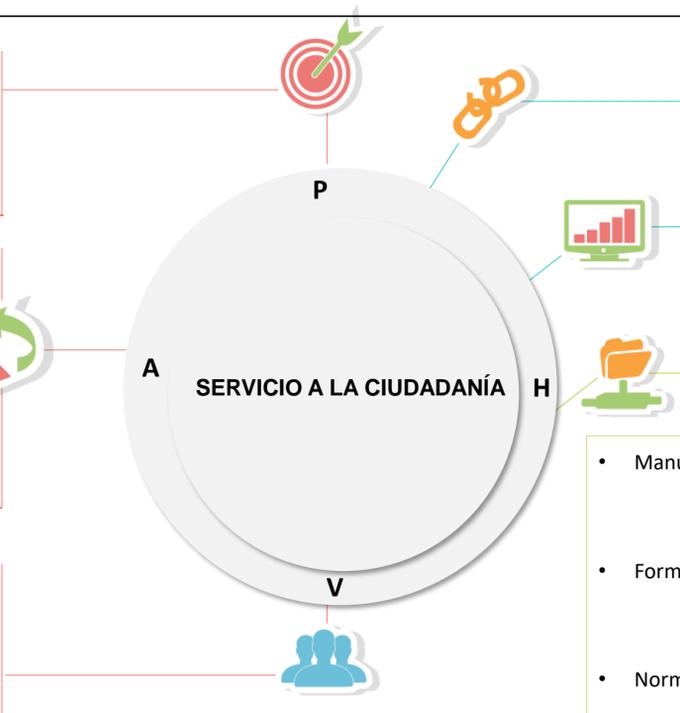
**Objetivo**  
Establecer las directrices de interacción entre la entidad y la ciudadanía a través de canales efectivos de comunicación para prestar una atención oportuna en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y demás normas que regulan la atención ciudadana.

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

¿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 PQRS 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