





	Manual de Procesos y procedimientos	Código	CPM-AC-04	
	Caracterización del Proceso de: Atención al Ciudadano	Versión	4	

OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO							
Brindar atención e información al ciudadano de manera oportuna, clara y completa para atender la demanda de los ciudadanos en trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias a través de los diferentes canales de interacción definidos por la entidad y orientación o asistencia relacionada con las actividades de la Secretaría de Desarrollo Económico.							
PROPOSITO ESPECIFICO							
Dar respuesta oportuna a las diferentes solicitudes, quejas, reclamos e inquietudes de los ciudadanos acerca de los servicios que presta la SDDE.							
ALCANCE DEL PROCESO							
Inicia con la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, y solicitudes de información del usuario, antes de control y partes interesadas, continúa con la revisión, direccionamiento, validación y alcance de la información contenida en la PQRS, termina con la entrega oportuna y satisfactoria del requerimiento o traslado a la entidad competente.							
AREA LIDER DEL PROCESO			PARTICIPANTES Y COGESTORES DEL PROCESO				
Dirección de Gestión Corporativa			Subdirección Administrativa Todas la Dependencias				
Proveedor (es)		ENTRADAS	CICLO PHVA SUBPROCESOS		SALIDAS		
Interno	Externo	Insumo (s)			Cliente(s) o Usuario (s)		
					Interno	Externo	
	Alcaldía Mayor Secretaría General Veeduría Distrital	Normatividad	PLANEAR	1. Establecer los lineamientos y estrategias para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, y solicitudes de información	Lineamientos para el trámite de requerimientos	Todas las dependencias de la SDDE	
	Ciudadanía Entidades Distritales Otras Entidades	Requerimientos (solicitudes de información, consultas, sugerencias, quejas, reclamos, documentos) Peticiones de interés particular		HACER	2. Recepcionar las quejas, reclamos y requerimientos	Requerimientos registrado en el CORDIS, Registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Otras Entidades competentes Secretaría General
Oficina de Atención al Ciudadano		Requerimientos registrado en el CORDIS, Registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones			3. Realizar el direccionamiento de las quejas, reclamos y requerimientos	Requerimientos direccionados a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones a las Entidades o a las Áreas competentes de la SDDE	Otras Entidades competentes Secretaría General
Todas las dependencias de la SDDE		Respuesta al requerimiento			4. Realizar el cierre de los trámites de los requerimientos	Registro del requerimientos de la respuesta para ser cerrado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Veeduría Distrital Secretaría General Contraloría Distrital Consejo de Bogotá
	Ciudadanía Entidades Distritales Otras Entidades	Información de trámites y servicios de los procesos de la SDDE			5. Brindar atención y orientación al ciudadano en los canales oficialmente disponibles por la entidad; presencial, virtual y telefónico sobre los trámites y servicios,	Información Otorgada Sobre tramites y/o servicios atendidos, y asesorías o consultas atendidas a la ciudadanía.	Ciudadanía Entidades Distritales Otras Entidades
* Dirección de Gestión Corporativa * Oficina Asesora de Planeación • Oficina Control Interno		* Información y datos de la gestión del proceso * Indicadores de gestión * Directriz para la medición de la satisfacción del cliente * Autoevaluación del control * Autoevaluación de la gestión * Planes de auditoría interna integrada * Programa de auditoría interna integrada * Procedimiento de auditoría interna * Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	VERIFICAR	6. Desarrollar e implementar la planificación de mejora y evaluación independiente	* Documento de medición de la gestión del proceso * Documento de información de la medición de satisfacción del cliente * Informes de control interno de evaluación independiente * Informe de auditoría interna * Planes de mejora por procesos * Planes de mejora individual	* Dirección de Gestión Corporativa * Oficina Asesora de Planeación • Oficina Control Interno Alcaldía Mayor DAFP Veeduría Distrital Secretaría Distrital de Ambiente Organismos de Control	
* Dirección de Gestión Corporativa * Oficina de Control Interno * Oficina Asesora de Planeación		* Documento de medición de la gestión del proceso * Documento de información de la medición de satisfacción del cliente * Informes de control interno de evaluación independiente * Informe de auditoría interna * Planes de mejora por procesos * Planes de mejora individual	ACTUAR	7. Revisar el desempeño del sistema integrado de gestión	* Solicitud de acciones de mejora, correctivas y/o preventivas * Informe de revisión del sistema integrado de gestión * Plan de Mejoramiento	* Oficina Asesora de Planeación * Oficina de Control Interno * Dirección de Gestión Corporativa	
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO							

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Manual de Procesos y procedimientos	Código	CPM-AC-04	
	Caracterización del Proceso de: Atención al Ciudadano	Versión	4	
RECURSOS	RIESGOS	DOCUMENTOS ESPECIFICOS (Procedimientos, instructivos, guías, programas)		REQUISITOS TRANSVERSALES AL SIG
Recursos Humanos: - Competencias: Establecidas para funcionarios públicos de los distintos niveles jerárquicos en el Decreto No. 2539 del 22 de julio de 2005 del Departamento Administrativo de la Función Pública. - Decreto 437 de 2016 "por el cual se modifica la estructura organizacional de la secretaria Distrital de Desarrollo económico".		PR-AC-01 Respuestas a las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Requerimientos MN-GI-02 Manual y protocolo de Atención al Ciudadano		NTD SIG 001:2011 6.4 - 6.5 - 6.6 NTCGP1000:2009 4.2.2 - 4.2.3 - 4.2.4 - 5.3-5.4.1- 5.5.3 - 6.2.2-6.3-6.4-8.2.2-8.2.3 - 8.2.4 - 8.5.1 -8.5-8.5.1- 8.5.2 - 8.5.3 NTC-ISO 14001:2004 - OSHAS 18001:2007 4.2-4.3.1-4.3.2-4.3.3-4.4.2-4.4.5-4.5.4-4.5.5 NTC-ISO 27001:2005 4.2.1-4.3.1-4.3.2-4.3.3-6-8.1-8.2-8.3
Recursos Físicos: - Infraestructura: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, servidores, Redes de cómputo, Red interna y comunicación. - Ambiente de trabajo: Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura. - Tecnológicos: Internet, sistemas de información de infraestructura, Windows y bases de datos.				
Sistemas de información especiales, (si aplica):				

INDICADORES DE GESTIÓN	DOCUMENTOS DE APLICACIÓN GENERAL:	REQUISITOS APLICADOS AL PROCESO	
		Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014	Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009
http://intranet.desarrolloeconomico.gov.co/sistemaintegrado/tablero-indicadores-quejas-y-soluciones			
RIESGOS DE PROCESOS GESTIÓN	1. Política y Objetivos del SIG 2. Política Ambiental 3. Objetivos y Programas Ambientales 4. Política de Comunicaciones 5. Política de Administración del Riesgo 6. Política de Capacitación 7. Políticas de Seguridad de la Información 8. Acuerdos de Gestión 9. Matriz de Riesgos Administrativos 10. Plan de Mejoramiento Institucional 11. Plan de Mejoramiento por Procesos 12. Plan de Mejoramiento Individual 13. Plan Estratégico Corporativo 14. Plan Estratégico 14. Manual del Sistema Integrado de Gestión 15. Sistema de Indicadores (Estratégicos, de Gestión y de impacto) 16. Listado maestro de documentos 17. Listado Maestro de Registros 18. Tabla de retención documental 19. Matriz de riesgos ocupacionales 20. Matriz de identificación aspectos ambientales 21. Manual del sistema integrado de Gestión.	Eje Transversal: Información y comunciación Módulo: Evaluación y seguimiento Componente: Autoevaluación institucional	7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.2.3. Comunicación con el cliente 8.2 Seguimiento y medición 8.2.1 Satisfacción del Cliente
http://intranet.desarrolloeconomico.gov.co/sistemaintegrado/administracion-de-riesgos-quejas-y-soluciones			
RIESGOS DE CORRUPCIÓN			
http://intranet.desarrolloeconomico.gov.co/sistemaintegrado/plan-anticorruccion			
ACTIVOS DE INFORMACIÓN			
NORMOGRAMA			
http://intranet.desarrolloeconomico.gov.co/sistemaintegrado/normograma			

INTERACCIÓN DEL PROCESO	STAKEHOLDERS	REGISTROS DE CALIDAD ASOCIADOS AL PROCESO
--------------------------------	---------------------	--

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Manual de Procesos y procedimientos	Código 	CPM-AC-04	
Caracterización del Proceso de: Atención al Ciudadano		Versión	4	
<p>CPE-PE- 01 Planeación Estratégica CPE-COM-03 Comunicaciones CPE-GI-02 Gestión integral CPM- IE- 01 Información Estadísticas CPM-EE-02 Estudios Estratégicos CPM- GTP-03 Gestión territorial y poblacional CPM-PCRC-05 Participación Ciudadana y Rendición Cuentas CPM-CTI-06 Ciencia, Tecnología e Innovación CPM-INT-07 Internacionalización CPM-ER-08 Economía Rural CPM-AA-09 Abastecimiento Alimentario CPM-EN-10 Emprendimiento y Negocios CPM-EF-11 Empleo y Formación CPM-FIF-12 Financiamiento e Inclusión Financiera CPM-IFE-13 Intermediación y formalización Empresarial CPA-DOC-01 Gestión Documental CPA-BSG-02 Bienes y Servicios Generales CPA-PRE-04 Presupuesto CPA-CON-03 Contabilidad CPA-THU-05 Gestión Talento Humano CPA-IS-06 Informática y Sistemas CPA-COT-07 Contratación CPA-AJU-08 Asesoría Jurídica CPA-RJU-09 Representación Judicial CPEC-CI-01 Control Interno CPEC-CD-02 Control Disciplinario CPEC-SEM-03 Seguimiento, Evaluación y Mejora Continua</p>	<p>1- Reguladores *Secretaría General 2- Controladores. *Contraloría General de la República *Procuraduría General de la Nación *Fiscalía General de la Nación *Contraloría Distrital *Veeduría Distrital *Personería 3- Proveedores. *Alcaldía Mayor Secretaría General 4- Clientes (Usuarios). *Dependencias SDDE *Ciudadanía *Alcaldías Locales Consejo de Bogotá</p>	<p>Cuadro de Control Formulario Electronico del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones</p>		
ELABORO:		REVISO:		APROBO:
Equipo del SIG - Oficina Atención al Ciudadano		Felipe Andres Plazas Gomez - Director de Gestión Corporativa		Felipe Andres Plazas Gomez - Director de Gestión Corporativa
FECHA : Julio de 2017				