

MACROPROCESO ASOCIADO: GESTIÓN PÚBLICA

NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETIVO: Promover el ejercicio de la participación social a través de mecanismos de comunicación directa que permitan la articulación de las solicitudes escritas, verbales, telefónicas y redes sociales.

ALCANCE: Inicio: Recibir los requerimientos presentados por los ciudadanos / usuarios en las diferentes modalidades.
 Fin: Resolver las inquietudes de los ciudadanos / usuarios

TIPO DE PROCESO:

Estratégico

Operacional

Soporte

Control y evaluación

ENTRADAS		REQUISITOS	RECURSOS		SALIDAS	
INSUMO	PROVEEDORES	LEY - NDC ISO - OTROS	RRHH	INFRAESTRUCTURA	CLIENTE	PRODUCTO
Plan Estratégico	Entidades del Orden Nacional y Territorial	Constitución Política de Colombia	Coordinador de Atención al Usuario	Sistemas de cómputo	Ciudadano / Usuario	Respuestas de PQRs
Ciudadano / Usuario	Organismo de Tránsito	Ley 142 de 1994	Coordinador de PQRs	Software de PQRs		
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Concesionarios de la Operación Simit	Ley 143 de 1994	Profesionales de PQRs	Red telefónica y de internet		
		Ley 585 de 2001	Asistente de Atención al Usuario			
		Ley 689 de 2001	Jefaturas de la Dirección Nacional Simit			
		Ley 734 de 2002	Jefe de Control Interno Disciplinario			
		Ley 769 de 2002				
		Ley 1474 de 2011				
		Ley 1437 de 2011				
		Ley 1712 de 2014				
		Ley 1755 de 2015				

ACTIVIDADES	PIVA	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS	INDICADORES
Definir las políticas, procedimientos, indicadores de gestión y lineamientos de atención al Ciudadano / Usuario.	P	Jefe del Centro de Atención al Ciudadano / Coordinación de Atención al Usuario / Coordinación PQRs	Políticas, Procedimientos e Indicadores	(Número de PQRs respondidas en el término legal / Número de PQRs recibidas) * 100%
Implementar estrategias que promuevan el ejercicio de la participación social.	P	Jefe del Centro de Atención al Ciudadano / Coordinación de Atención al Usuario / Coordinación PQRs	Mapa Estratégico Simit	(Número de personas satisfechas con el servicio / Número de personas atendidas)*100%
Identificar las necesidades de los Ciudadanos / Usuarios, a fin de proponer correctivos en el mejoramiento continuo en la atención al ciudadano.	P	Jefe del Centro de Atención al Ciudadano / Coordinación de Atención al Usuario / Coordinación PQRs		
Garantizar el cumplimiento de los términos y el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRs) conforme a los lineamientos legales y a las políticas internas.	H	Jefe del Centro de Atención al Ciudadano / Coordinación PQRs		
Revisar los tiempos de respuesta al Ciudadano / Usuario.	V	Jefe del Centro de Atención al Ciudadano / Coordinación PQRs		
Suministrar respuestas a los requerimientos presentados por los Ciudadanos / Usuarios.	A	Coordinación PQRs / Profesionales de PQRs		

RIEGOS - CONTROLES			POLITICAS DE OPERACIÓN	
Ver Mapa de Riesgos Dirección Nacional Simit				
HISTORIAL DE ACTUALIZACIONES			ELABORADO	REVISADO
FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN		
15/09/2012	Versión inicial del proceso	1	<p style="text-align: center;">ORIGINAL FIRMADO LEISY OLIVA SINISTERRA ROVIRA Jefe del Centro de Atención al Ciudadano</p> <p style="text-align: center;">ORIGINAL FIRMADO FRANCISCO VASQUEZ ATENCIO Asesor de la Planeación y Calidad (en misión)</p> <p style="text-align: center;">ORIGINAL FIRMADO SANDRA MILENA TAPIAS MENA Directora Nacional Simit</p> <hr/> <p style="text-align: center;">APROBADO</p> <p style="text-align: center;">ORIGINAL FIRMADO SANDRA MILENA TAPIAS MENA Directora Nacional Simit</p>	
FECHA:			15/09/2015	