

MACROPROCESO ASOCIADO: GESTIÓN PÚBLICA

NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN DEL USUARIO

OBJETIVO: Garantizar la atención eficiente al usuario a través de todos los medios de contactos disponibles, incluyendo redes sociales, con el fin de consolidar el Sistema de Atención al Ciudadano.

ALCANCE: Inicio: Recibir el requerimiento del Ciudadano / Usuario en las diferentes modalidades: telefónicamente, presencial, email, redes sociales, entre otros medios.
 Fin: Satisfacer al Ciudadano / Usuario suministrando respuesta a las inquietudes presentadas por cada ciudadano.

TIPO DE PROCESO:

Estratégico

Operativo

Apoyo

Control y evaluación.

ENTRADAS		REQUISITOS	RECURSOS		SALIDAS	
INSUMO	PROVEEDORES	LEY - NTC ISO - OTROS	RRHH	INFRAESTRUCTURA	CLIENTE	PRODUCTO
Solicitudes de los Ciudadanos / Usuarios.	Entidades del Orden Nacional y Territorial Organismo de Tránsito Concesionarios de la Operación Simit	Ley 1437 de 2011 Ley 1712 de 2014 Ley 1755 de 2015	Jefe del Centro de Atención al Ciudadano Jefaturas de la Dirección Nacional Simit Asistente de Atención al Usuario	Sistemas de cómputo Red telefónica y de internet	Ciudadano / Usuario	Solicitudes resueltas a los ciudadanos / Usuarios

ACTIVIDADES	PWA	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS	INDICADORES
Elaborar los protocolos y políticas de atención al Usuario conforme a los lineamientos establecidos por la entidad.	p	Jefe del Centro de Atención al Ciudadano / Coordinación de Atención al Usuario	Protocolos y Políticas de Atención	(Número de personas satisfechas con el servicio / Número de personas atendidas)*100%
Diseñar encuestas de satisfacción al Ciudadano / Usuario de acuerdo a la atención de cada ciudadano.	p	Jefe del Centro de Atención al Ciudadano / Coordinación de Atención al Usuario		
Construir indicadores de gestión que midan la satisfacción del Ciudadano / Usuario en cuanto a la atención y respuestas recibidas.	p	Jefe del Centro Atención al Ciudadano / Coordinación de Atención al Usuario.	Indicadores de Gestión	
Atender a los Ciudadanos / Usuarios mediante las diferentes modalidades: telefónicamente, presencial, email, redes sociales, entre otros.	H	Coordinación de Atención al Usuario / Asistente de Atención al Usuario		
Organizar reuniones del comité de autoridades de tránsito cuando se requiera.	H	Coordinación de Atención al Usuario		
Organizar la logística anual del congreso de autoridades territoriales de tránsito, transporte y movilidad.	H	Coordinación de Atención al Usuario		
Remitir los mensajes de cumpleaños a los directores (as), secretarios (as), inspectores (as) de tránsito.	H	Coordinación de Atención al Usuario / Asistente de Atención al Usuario		
Realizar seguimiento mensual de la atención al Ciudadano / Usuario en las diferentes modalidades: telefónicamente, presencial, email, redes sociales, entre otros.	V	Coordinación de Atención al Usuario / Asistente de Atención al Usuario		
Brindar atención oportuna al Ciudadano / Usuario en las diferentes modalidades: telefónicamente, presencial, email, redes sociales, entre otros.	A	Coordinación de Atención al Usuario / Asistente de Atención al Usuario		

RIEGOS - CONTROLES	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Ver Mapa de Riesgos Dirección Nacional Simit	

HISTORIAL DE ACTUALIZACIONES			ELABORADO	REVISADO
FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN		
15/09/2015	Versión inicial del proceso	1	ORIGINAL FIRMADO LEISY OLIVA SINISTERRA ROVIRA Jefe del Centro de Atención al Ciudadano	
			ORIGINAL FIRMADO FRANCISCO VASQUEZ ATENCIO Asesor de Planeación y Calidad (en misión)	ORIGINAL FIRMADO SANDRA MILENA TAPIAS MENA Directora Nacional Simit
			APROBADO	
			ORIGINAL FIRMADO SANDRA MILENA TAPIAS MENA Directora Nacional Simit	
			FECHA:	15/09/2015