



PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

CÓDIGO: AC-CP-001

VERSIÓN: 03



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Metro de Bogotá S.A.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio
01/06/2018	01	Creación del documento
02/11/2021	02	En el marco de la restructuración de la Empresa, se actualiza el mapa de procesos y en tal sentido, se ajusta el código y nombre del proceso (De GP-Gestión de PQRS a AC-Atención al Ciudadano), la estructura del objetivo de acuerdo con los parámetros definidos en la plantilla GD-FR-020 y otras generalidades asociadas a las funciones del área.
Ver firma digital de aprobación del documento	03	Teniendo en cuenta el registro de la marca "Cultura Metro" ante la SIC por parte del Metro de Medellín, se debe generar el cambio en la denominación.

Elaboró	Revisó / Aprobó	Aprobó SIG
 Yenny Elizabeth Gutierrez Calvo Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	 Sandra Elizabeth Gracia Socha Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura (E)* *Resolución N° 187 de 2022	Claudia Marcela Galvis Russi Representante de la Alta Dirección SIG

DR Daniela Rozo Rodríguez – Oficina Asesora de Planeación

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

Documento:
349256



Este documento está firmado digitalmente, por
Marcela Galvis Russi en 2022-04-07 19:23:24
Para descargar la versión digital firmada puede
escanear el código QR o dirigirse a
<https://metro.analitica.com.co/AZDigital/ControlAdmini.../Descarga>



	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: AC-CP-001	VERSIÓN: 03	

Objetivo:	Gestionar dentro de los términos de ley, la atención a las distintas necesidades y requerimientos formulados por los grupos de valor e interés ante la Empresa Metro de Bogotá S.A. para satisfacer sus necesidades, mediante la orientación y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, apalancado en la definición de necesidades establecidas en el plan anual de adquisiciones de cada vigencia.
Alcance:	Inicia con la construcción de la política de servicio a la ciudadanía, la atención al ciudadano y la recepción de la petición, queja, reclamo y sugerencia. Abarca todas las actividades encaminadas a gestionar el trámite de esta dentro de cada una de las áreas o dependencias de la EMB y termina con la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora correspondientes.
Líder de Proceso:	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura.

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Lineamientos Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	P	Definir los lineamientos para construir la política de servicio a la ciudadanía	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Lineamientos para la construcción de la política de servicio a la ciudadanía	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Gerencia General
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Gerencia General	Lineamientos para la construcción de la política de servicio a la ciudadanía	P	Identificar necesidades para la construcción de la política de servicio a la ciudadanía	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Política de servicio a la ciudadanía	Gerencia General Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Gerencia General Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Política de servicio a la ciudadanía	H	Socializar e implementar el proceso de atención a la ciudadanía con todas las áreas.	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Socialización del proceso de atención al ciudadano con todas las áreas	Dependencias EMB

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: AC-CP-001	VERSIÓN: 03	

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Dependencias EMB	Socialización del proceso de atención al ciudadano con todas las áreas	H	Atender las solicitudes de los ciudadanos	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Dependencias EMB	Atención realizada	Ciudadanía atendida
Ciudadanía Entes de control Otras entidades públicas o privadas	PQRSD	H	Recibir, radicar y asignar número de la EMB a las PQRSD Recibir las PQRSD, radicarlas en el sistema SDQS y recibir número de radicado	Gerencia Administrativa y de Abastecimiento Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	PQRSD radicadas	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	PQRSD radicadas	H	Clasificar y asignar para respuesta las PQRSD recibidas al área responsable – verificar competencia de la EMB	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	PQRSD enviadas a dependencia encargada a través de la plataforma Bogotá te escucha	Dependencias EMB encargadas de responder PQRSD
Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	PQRSD radicadas	H	Articular y gestionar las PQRSD con terceros colaboradores	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Terceros colaboradores	PQRSD asignadas a través de la plataforma Bogotá te escucha Informes mensuales	Terceros colaboradores Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.



PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

CÓDIGO: AC-CP-001

VERSIÓN: 03

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Metro de Bogotá S.A.

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	PQRSD enviadas a dependencia encargada	H	Proyectar respuesta para revisión	Dependencia encargada de la respuesta	Respuesta proyectada para PQRSD	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Dependencia encargada de la respuesta	Respuesta proyectada para PQRSD	H	Consolidar respuesta	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Respuesta consolidada de PQRSD	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Subgerencia de Gestión Predial Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	PQRSD firmadas	H	Cargar respuesta en el sistema, enviar por correspondencia y archivar	Gerencia Administrativa y de Abastecimiento	PQRSD cerradas	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Respuesta consolidada de PQRSD	V	Revisar respuesta (en los casos que amerite revisión de la Oficina de Asuntos Institucionales y/o Gerencia Jurídica)	Oficina de Asuntos Institucionales y/o Gerencia Jurídica	Observaciones / Aprobación de la respuesta consolidada	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Gerencia Jurídica	Observaciones / Aprobación de la respuesta consolidada	V	Realizar correcciones (en los casos que se requiera)	Dependencias encargadas de la respuesta	Respuesta proyectada y corregida de PQRSD	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: AC-CP-001	VERSIÓN: 03	

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Dependencias encargadas de la respuesta	Respuesta proyectada y corregida de PQRSD	V	Realizar revisiones, ajustes y firmar PQRSD	Gerencia General Subgerencia de Gestión Predial Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	PQRSD firmadas	Gerencia General
Ciudadanía Entes de control Otras entidades públicas o privadas Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	PQRSD recibidas PQRSD cerradas	V	Realizar informes de la gestión de PQRSD	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Informe de gestión de PQRSD	Gerencia General Banca Multilateral UMUS Veeduría Distrital Dependencias EMB encargadas de responder PQRSD
Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Encuesta de satisfacción PQRSD cerradas	V	Evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Subgerencia de Gestión Predial	Informe de satisfacción de usuarios del proceso	Gerencia General Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: AC-CP-001	VERSIÓN: 03	

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Informe de gestión de PQRSD Informe de satisfacción de usuarios del proceso	A	Identificar oportunidades de mejora del proceso	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Oportunidades de mejora para la gestión de PQRSD	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Oportunidades de mejora para la gestión de PQRSD	A	Implementar y realizar seguimiento a las oportunidades de mejora identificadas	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Ajustes al proceso implementados	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura

DOCUMENTOS ASOCIADOS	
PROCEDIMIENTOS /METODOLOGÍAS	REGISTROS
Ver listado maestro de documentos	Ver tablas de retención documental Ver listado maestro de documentos externos

RECURSOS		
HUMANO	INFRAESTRUCTURA	OTROS
Ver Organigrama	Equipos de cómputo y periféricos	Plataforma de Radicación de documentos Plataforma Bogotá te escucha Formulario de PQRSD de la EMB.

CONTROLES		
CONTROL	RESPONSABLE	RIESGO QUE MITIGA
Ver matriz de riesgo del proceso		

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: AC-CP-001	VERSIÓN: 03	

REQUISITOS		
SIG	MIPG	LEGALES
Dimensión Tercera (3): Gestión con Valores para el Resultado 8. Política Servicio al Ciudadano	Dimensión N.3 Gestión con Valores para Resultados Dimensión N.5 Información y Comunicación	Ver Nomograma

INDICADORES DE GESTIÓN			
INDICADORES	FORMULA	PERIODO DE MEDICIÓN	META
Ver ficha de indicadores del proceso			

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.