



PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

CARACTERIZACIÓN

CÓDIGO: AC-CP-001

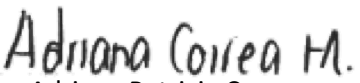
VERSIÓN: 04



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 reestructuración 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.
07/04/2022	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.
Ver firma digital de aprobación del documento	04	Actualización general de las actividades del proceso, responsables y productos. Ajuste en la interacción de las fases del ciclo P.H.V.A. (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)

Elaboró	Revisó / Aprobó	Aprobó SG
 Adriana Patricia Correa Profesional Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Adriana Padilla Leal Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Manuel Julián Arias Bolaño Representante de la Alta Dirección SIG (E)* *Resolución N° 353 de 2023

Diana Marcela Aponte – Profesional 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:
706625



Este documento está disponible digitalmente, para descargar la versión digital puede escanear el código QR o dirigirse a

<https://metro.analitica.com.co/AZ/Digital/ControlAdmini.../Descarga>





	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CARACTERIZACIÓN		
	CÓDIGO: AC-CP-001	VERSIÓN: 04	

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.
Tipología de proceso:	Proceso de apoyo y soporte
Área:	GCC - Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura
Líder de Proceso:	Gerente de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura



ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Externos: 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	Externos: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Internos: Gerencia General
Externos: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Internos: 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	Internos: Gerencia General Proceso de Atención al Ciudadano / GCC

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		
	CÓDIGO: AC-CP-001	VERSIÓN: 04	



ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Internos: Proceso de Planeación Estratégica / OAP Proceso de Desarrollo Organizacional / OAP Proceso de Gestión de Riesgos / GR	Normas, lineamientos, políticas, manuales, circulares, guías. Direccionamiento Estratégico Institucional Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	P	Formular las actividades administrativas orientadas a la gestión del proceso	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Formulación de Indicadores del proceso – PAII Plan de Acción Institucional Formulación del Plan de Fortalecimiento Institucional Formulación de matriz de Riesgo del proceso	Internos: Proceso de Planeación Estratégica / OAP Proceso de Desarrollo Organizacional / OAP Proceso de Gestión de Riesgos / GR
Internos: Gerencia General Proceso de Atención al Ciudadano / GCC	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	Internos: Todos los procesos de la EMB
Externos: Ciudadanía	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	Externos: Ciudadanía
Externos: Ciudadanía Entes de control Otras entidades públicas o privadas	PQRS	H	Recibir las PQRS, radicarlas en el sistema SDQS y recibir número de radicado	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	PQRS radicadas	Internos: Proceso de Atención al Ciudadano / GCC

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		
	CÓDIGO: AC-CP-001	VERSIÓN: 04	



ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Internos: Proceso de Atención al Ciudadano / GCC	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	Internos: Dependencias EMB encargadas de responder PQRSD
Internos: Proceso de Atención al Ciudadano / GCC	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 PQRSD	Internos: Terceros colaboradores Proceso de Atención al Ciudadano / GCC
Internos: Todos los procesos de la EMB - Dependencia encargada de la respuesta	Respuesta proyectada para PQRSD	H	Consolidar y cargar respuesta a la PQRSD en el sistema de gestión de peticiones Bogotá te escucha	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Respuesta consolidada de PQRSD	Internos: Proceso de Atención al Ciudadano / GCC
Internos: Todos los procesos de la EMB - Dependencia encargada de la respuesta	Respuesta proyectada y corregida de PQRSD	H	Realizar revisiones, ajustes y firmar PQRSD	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	PQRSD firmadas	Internos: Gerencia General

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		
	CÓDIGO: AC-CP-001	VERSIÓN: 04	



ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Externos: Ciudadanía Otras entidades públicas o privadas Internos: Proceso de Atención al Ciudadano / GCC	PQRSD recibidas PQRSD cerradas	V	Realizar informes de la gestión de PQRSD	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Informe de gestión de PQRSD	Externos: Gerencia General Banca Multilateral UMUS Veeduría Distrital Internos: Todos los procesos / Dependencias EMB encargadas de responder PQRSD
Interno: Proceso de Atención al Ciudadano / GCC	Encuesta de satisfacción PQRSD cerradas	V	Evaluar los niveles de satisfacción de la ciudadanía	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Subgerencia de Gestión Predial	Informe de satisfacción de usuarios del proceso	Interno: Gerencia General Proceso de Atención al Ciudadano / GCC

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		
	CÓDIGO: AC-CP-001	VERSIÓN: 04	



ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Interno: Proceso de Atención al Ciudadano / GCC	PQRSD Metas de la gestión del proceso Formulación de Indicadores del proceso – PAII Plan de Acción Institucional Formulación del Plan de Fortalecimiento Institucional Formulación de matriz de Riesgo del proceso	V	Hacer seguimiento a la gestión y desempeño del proceso	Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura	Informe de satisfacción de usuarios del proceso Reporte seguimiento a Indicadores del proceso – PAII Plan de Acción Institucional Reporte seguimiento al Plan de Fortalecimiento Institucional Reporte Monitoreo de Riesgo del proceso	Internos: Proceso de Cultura Ciudadana / GCC Proceso de Planeación Estratégica / OAP Proceso de Desarrollo Organizacional / OAP Proceso de Gestión de Riesgos / GR Proceso de Atención al Ciudadano / GCC

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		
	CÓDIGO: AC-CP-001	VERSIÓN: 04	

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
<p>Externos:</p> <p>Entes de Control</p> <p>Grupos de valor e interés</p> <p>Internos:</p> <p>Proceso de Atención al Ciudadano / GCC</p> <p>Proceso de Evaluación y Mejora de la Gestión / OCI</p> <p>Proceso de Planeación Estratégica / OAP</p> <p>Proceso de Desarrollo Organizacional / OAP</p> <p>Proceso Gestión de Riesgos / GR</p>	<p>PQRSD</p> <p>Informe de satisfacción de usuarios del proceso</p> <p>Informes de auditoría internas y externas.</p> <p>Reporte seguimiento a Indicadores del proceso – PAII Plan de Acción Institucional</p> <p>Reporte seguimiento al Plan de Fortalecimiento Institucional</p> <p>Reporte Monitoreo de Riesgo del proceso</p>	A	<p>Ejecutar acciones y/o planes de mejoramiento necesarios para cerrar las brechas identificadas</p>	<p>Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura</p>	<p>Plan de mejoramiento</p>	<p>Externos:</p> <p>Entes de Control</p> <p>Grupos de valor e interés</p> <p>Internos:</p> <p>Proceso de Atención al Ciudadano / GCC</p> <p>Proceso de Evaluación y Mejora de la Gestión / OCI</p> <p>Proceso de Planeación Estratégica / OAP</p> <p>Proceso de Desarrollo Organizacional / OAP</p> <p>Proceso Gestión de Riesgos / GR</p>

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.

 METRO BOGOTÁ	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	CARACTERIZACIÓN		
	CÓDIGO: AC-CP-001	VERSIÓN: 04	

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

RECURSOS		
HUMANO	INFRAESTRUCTURA	OTROS
Ver organigrama	Puesto de trabajo, mobiliario, instalaciones locativas, redes de cómputo, red eléctrica y de comunicación.	Plataforma de Radicación de documentos Plataforma Bogotá te escucha Formulario de PQRSD de la EMB.

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

REQUISITOS		
SG	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 Normograma

INDICADORES DE GESTIÓN			
INDICADORES	FORMULA	PERIODO DE MEDICIÓN	META
Ver ficha del indicador			

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.

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

AC-CP-001 Caracterización proceso atención al ciudadano_V.04

METRO DE BOGOTÁ
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20231220-110159-432438-95039784

Creación:2023-12-20 11:01:59

Estado:Finalizado

Finalización:2023-12-20 11:03:19



Escanee el código
para verificación

Firma: Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)

Manuel Julián Arias Bolaño

85373543

manuel.arias@metrodebogota.gov.co

Profesional Especializado 06

EMB

REPORTE DE TRAZABILIDAD

AC-CP-001 Caracterización proceso atención al ciudadano_V.04

METRO DE BOGOTÁ
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20231220-110159-432438-95039784

Creación:2023-12-20 11:01:59

Estado:Finalizado

Finalización:2023-12-20 11:03:19



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Manuel Julián Arias Bolaño manuel.arias@metrodebogota.gov.co Profesional Especializado 06 EMB	Aprobado	Env.: 2023-12-20 11:01:59 Lec.: 2023-12-20 11:03:10 Res.: 2023-12-20 11:03:19 IP Res.: 186.154.208.249