

FLUJOGRAMA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE GRUPOS DE VALOR

OBJETIVO	Gestionar los requerimientos formulados por los grupos de valor e interes ante las diferentes dependencias de la Administración distrital, a través de la orientación y atención de PQRS
ALCANCE	Inicia con la formulación del requerimiento por parte del Grupo de valor o Interes ante cualquiera de las dependencias de la Administración Distrital, y finaliza con el envío de la respuesta por la entidad.
PROCESO	SERVICIO AL CIUDADANO

Actividad	Flujograma	Responsable
Inicio	●	
Formulación de requerimietos a través de los diferentes canales de atención	Formulación de requerimieto	Grupos de Valor y de Interes institucional
¿Es un requerimiento escrito?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> SI NO </div>	
Brindar la Orientación Requerida al Ciudadano: - Presencial: la orientación se brinda por parte del funcionario de turno de atención. - Telefónico: La orientación se brinda a través de la línea de atención dispuesta	Brindar la Orientación requerida al ciudadano	Presencial: Funcionario Atención al ciudadano Telefónico: Funcionario contac center asignado
¿Es una PQRS?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> SI NO </div>	
Asesorar al ciudadano en el diligenciamiento del formulario PQRS en la página web institucional. Por el canal presencial o telefónico el formulario es diligenciado por el Funcionario de Atención al ciudadano	Diligenciar formulario electrónico de PQRS	Funcionario atención al ciudadano
Aplicar la encuesta de Satisfacción de Usuario para evaluar la orientación brindada por parte del funcionario de la Entidad	Aplicación de la encuesta de Satisfacción de Usuario	Funcionario atención al ciudadano
Registrar los datos del usuario que realiza el requerimiento para la base de datos institucional respecto al control en la atención al ciudadano	Registro de la atención prestada al ciudadano en el medio dispuesto para ello	Funcionario atención al ciudadano
Revisar la naturaleza del requerimiento que se encuentra en el sistema Dozzier para su clasificación	Revisión de la Naturaleza del Requerimiento	Funcionario atención al ciudadano
¿El requerimiento Corresponde a una PQRS?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> SI NO </div>	
Registrar en el sistema el tema u objetivo de la petición	Identificar y registrar el tema y subtema	Funcionario encargado de la Plataforma del Dozzier
Según la distribución de competencias, asignar al responsable de proyectar la respuesta a la petición, mediante el sistema de correspondencia DOZZIER	Asignar al funcionario responsable	Funcionario encargado de la Plataforma del Dozzier
Proyectar o ajustar la respuesta a la petición	Proyectar o ajustar la propuesta	Funcionario designado para dar respuesta a la petición

OBJETIVO	Gestionar los requerimientos formulados por los grupos de valor e interes ante las difernetes dependencias de la Administración distrital, a traves de la orientación y atención de PQRS
ALCANCE	Inicia con la formulación del requerimiento por parte del Grupo de valor o Interes ante cualquiera de las dependencias de la Administración Distrital, y finaliza con el envío de la respuesta por la entidad.
PROCESO	SERVICIO AL CIUDADANO

Actividad	Flujograma	Responsable
<p>¿Se aprobó el proyecto de respuesta por parte del Jefe de la Dependencia?</p> <p>Generar el Número de radicación para la respuesta según lo dispuesto en el sistema de correspondencia</p> <p>Firma de respuesta electrónicamente o física según sea el mecanismo de respuesta</p>		<p>Funcionario designado para dar respuesta a la petición</p> <p>Firma Electrónica: Funcionario encargado de la Plataforma del Dozzer</p> <p>Firma física: Jefe de Dependencia</p>
<p>¿Qué tipo de requerimiento se formuló?</p> <p>Escalar requerimiento a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Entidad</p> <p>Se adelanta la investigación correspondiente y da la respuesta al final</p>	<p>Queja o Denuncia</p> <p>Escalar requerimiento a la Oficina de Control Interno Disciplinario</p> <p>Procedimiento Disciplinario</p>	<p>Funcionario encargado de la Plataforma del Dozzer</p> <p>Oficina de Control Interno Disciplinario</p>
<p>Según la distribución de competencias, asignar al responsable de proyectar la respuesta a la petición, mediante el sistema de correspondencia DOZZIER</p> <p>Registrar en el sistema el tema u objetivo de la petición</p>	<p>Asignar al responsable de proyectar la respuesta</p> <p>Identificar y registrar el tema y subtema</p>	<p>Funcionario encargado de la Plataforma del Dozzer</p> <p>Funcionario encargado de la Plataforma del Dozzer</p>
<p>¿Requiere información de otras dependencias para su respuesta?</p> <p>Gestionar mediante el Sistema DOZZIER la solicitud de información</p> <p>Teniendo en cuenta los Términos de Ley y alertas generadas por el sistema, se debe proyectar las respuestas y en el caso de presentar observaciones por el Jefe de la dependencia, se debe proceder a ajustarla.</p>	<p>¿Requiere información de otras dependencias para su respuesta?</p> <p>Solicitar información requerida</p> <p>Proyectar o ajustar respuesta</p>	<p>Funcionario designado para dar respuesta a la petición</p> <p>Funcionario designado para dar respuesta a la petición</p>
<p>¿Se aprobó el proyecto de respuesta por parte del Jefe de la Dependencia?</p> <p>Generar el Número de radicación para la respuesta según lo dispuesto en el sistema de correspondencia</p> <p>Firma de respuesta electrónicamente o física según sea el mecanismo de respuesta</p> <p>Remisión de la respuesta de solicitud de información</p>	<p>¿Se aprobó el proyecto de respuesta por parte del Jefe de la Dependencia?</p> <p>Generar número de radicación</p> <p>Firma de Respuesta</p> <p>Enviar Respuesta</p>	<p>Funcionario designado para dar respuesta a la petición</p> <p>Firma Electrónica: Funcionario encargado de la Plataforma del Dozzer</p> <p>Firma física: Jefe de Dependencia</p> <p>Correo Electrónico: Funcionario encargado de la Plataforma del Dozzer</p> <p>Físico: Secretaria de la Dependencia</p>