



OBJETIVO	Gestionar de forma adecuada y oportuna las diferentes solicitudes recibidas de los clientes y partes interesadas de la Entidad, en el marco de la normatividad.
ALCANCE	Aplica para todos los procesos de la Entidad bajo los conceptos de servicios misionales, trámites y otros procedimientos administrativos en relación con cliente externo, y de servicios internos asociados a los procesos de dirección y de apoyo ante al cliente interno.
RESPONSABLE	Jefe Oficina de Planeación

DE QUIEN SE RECIBE	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACC	SALIDA O RESULTADO	A QUIEN SE ENTREGA
Alta Dirección Procesos Misionales Población Beneficiaria	Requisitos de los clientes Requisitos de los servicios Requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios misionales	Definir las condiciones, características y documentación requerida para la adecuada operación, control y seguimiento para la prestación de los servicios misionales y la atención a los usuarios externos.	Alta Dirección: Subdirector General Jefe Oficina de Planeación		Manual de Servicios Misionales Procedimientos y formatos aprobados	Alta Dirección Todos los procesos Población beneficiaria
Alta Dirección Procesos de dirección y de soporte Todos los procesos	Requisitos de los clientes internos Requisitos de los servicios internos Requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios internos	Definir las condiciones, características y documentación requerida para la adecuada operación, control y seguimiento para la prestación de los servicios internos y la atención a los usuarios internos.	Alta Dirección: Subdirector General Jefe Oficina de Planeación		Manual de Servicios Internos Procedimientos, Acuerdos de Nivel de Servicio y Formatos aprobados	Alta Dirección Todos los procesos
Presidente de la República Entidades Estatales Población Beneficiaria Todos los procesos Partes Interesadas del DAPRE	Correspondencia externa Peticiónes Sugerencias Quejas Reclamos Denuncias	Recibir, registrar, direccionar y distribuir la correspondencia externa, incluidas las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias.	Jefe Área Administrativa Coordinador Grupo de Correspondencia	X	Correspondencia Oficial Externa radicada y distribuida	Presidente de la República Entidades Estatales Población Beneficiaria Todos los procesos Partes Interesadas del DAPRE
		Coordinar, gestionar y atender oportunamente las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias - PSQRD's que se reciban en la Entidad a través de los canales de comunicación establecidos para tal fin, así como realizar el seguimiento al trámite oportuno, elaborar y publicar los informes correspondientes de las PSQRD's.	Responsables de todos los procesos Jefe de Gabinete Coordinador del Grupo de Atención a la Ciudadanía		PSQRD's tramitadas Informes de PSQRD's elaborados y publicados	
Todos los procesos	Solicitudes internas	Coordinar y hacer seguimiento a la prestación de los servicios internos asociados a los procesos de dirección y a los procesos de soporte bajo el esquema de servicios compartidos.	Responsables de los Procesos de Dirección Responsables de los Procesos de Soporte Jefe de la Oficina de Planeación	X	Servicios internos prestados	Todos los procesos
Todos los procesos Proceso de Atención al Usuario	Encuestas	Realizar la evaluación a la prestación de los servicios misionales, servicios internos, trámites y otros procedimientos administrativos brindados por la Presidencia de la República.	Responsables de todos los procesos Jefe Oficina de Planeación		Encuestas aplicadas Indicadores reportados Informes de gestión presentados	Presidente de la República Entidades Estatales Población Beneficiaria Partes Interesadas Todos los procesos
Todos los procesos Proceso de Atención al Usuario	PSQRD's tramitadas	Realizar la evaluación al trámite de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias atendidas por la Presidencia de la República.	Responsables de todos los procesos Jefe de Gabinete Coordinador del Grupo de Atención a la Ciudadanía Subdirectora General Jefe de Oficina de Planeación		Encuestas aplicadas Indicadores reportados Informes de gestión presentados	Presidente de la República Entidades Estatales Población Beneficiaria Partes Interesadas Todos los procesos
Presidente de la República Entidades Estatales Población Beneficiaria Procesos Misionales Proceso atención al usuario	Quejas Reclamos Evaluaciones Caracterización de Servicios Misionales y Seguimiento de Productos y/o Servicios no Conformes	Coordinar y hacer seguimiento al Tratamiento de los Servicios No Conformes	Alta Dirección Responsables de los procesos misionales Subdirector General Jefe Oficina de Planeación	X	Caracterización de Servicios Misionales y Seguimiento de Productos y/o Servicios no Conformes Informes de productos y/o servicios no conformes	Presidente de la República Entidades Estatales Población Beneficiaria Procesos Misionales
Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de Evaluación Control y Mejoramiento Proceso de Atención al Usuario	Informe de Productos y/o Servicios No Conformes Informes de Gestión	Elaborar informes de evaluación de los servicios misionales, servicios internos, trámites y otros procedimientos administrativos.	Jefe Oficina de Planeación		Informes aprobados y publicados	Presidente de la República Entidades Estatales Población Beneficiaria Partes Interesadas Todos los procesos
		Elaborar informes de evaluación del trámite de PSQRD's	Coordinador del Grupo de Atención a la Ciudadanía			
	Estadísticas Encuestas Indicadores Informes de auditorias	Analizar, revisar y aprobar para publicación los informes de evaluación de los servicios internos, trámites y PSQRD's	Despacho Gabinete Coordinador del Grupo de Atención a la Ciudadanía Subdirector General Jefe Oficina de Planeación			

Alta Dirección Proceso de Evaluación, Control y Mejoramiento Proceso de Atención al Usuario	Informes de evaluación y/o de auditorías	Formular e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora	Responsables de todos los procesos Jefe de Gabinete Coordinador Grupo de Atención a la Ciudadanía Subdirector General Jefe Oficina de Planeación	Acciones de mejora formuladas y ejecutadas	Alta Dirección Proceso de Evaluación, Control y Mejoramiento Proceso de Atención al Usuario
---	--	--	--	--	---

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION		
Mecanismos de Seguimiento, Evaluación y Autoevaluación	Controles asociados a los ACC	Indicadores de Proceso
Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Autoevaluación, Subcomités de Control Interno, Auditorías Internas y Externas, Encuestas de evaluación o percepción con el cliente	Consulta en el aplicativo SIGEPRE el Mapa de riesgos del proceso Atención al Usuario	Consulta en el aplicativo SIGEPRE los indicadores asociados al proceso de Atención al Usuario desde el mapa de procesos

RECURSOS Y/O MEDIOS	POLITICAS DE OPERACIÓN	MEDIOS / SISTEMAS DE INFORMACION		MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
		Primaria / Quien informa - Externa	Secundaria - La que se procesa / A Quien informa	Informativa / A quien - Externa	Organizacional interna
Talento Humano Alta Dirección Servidores Públicos y Contratistas de la Entidad Herramientas Tecnológicas Aplicativo de Servicios Compartidos Intranet Correo electrónico Sistema de Gestión Documental y Archivo del DAPRE Teléfono	1. Los servicios y otros procedimientos administrativos generados en este proceso son responsabilidad de todos los procesos en coordinación con el Jefe de la Oficina de Planeación. 2. Dar aplicación estricta a la normatividad interna y externa que reglamenta el trámite del derecho de petición ante el DAPRE, así como a los lineamientos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía. 3. Garantizar una atención oportuna y un trato adecuado a los clientes/usuarios, acorde con la Guía de Protocolos de Atención a la Ciudadanía y la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía. 4. Actualizar y publicar en la página web oportunamente, la información o documentación correspondiente al trámite de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias recibidas en el DAPRE.	Página Web Sistema de Gestión Documental y Archivo del DAPRE Sistema de Gestión Humana Altiris Correo electrónico Medio físico Fax Teléfono Redes Sociales Buzón de sugerencias	Página Web Sistema de Gestión Documental y Archivo del DAPRE Sistema de Gestión Humana Altiris Correo electrónico Medio físico Fax Teléfono Redes Sociales Buzón de sugerencias	Pagina Web de la Entidad Línea telefonico 01 8000 913666 Atención Presencial Grupo de Atención a la Ciudadanía Buzón de sugerencias	Altiris Sistema de Gestión Documental y Archivo del DAPRE Correo electrónico Intranet Atención Presencial ante el Grupo de Atención a la Ciudadanía Buzón de sugerencias

ACC: Actividad Crítica de Control