	MACROPROCESO:	DE APOYO	**CÓDIGO:**	MA-PAC-C01
	PROCESO AL QUE PERTENECE:	GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	**VERSIÓN:**	0
	NOMBRE DEL FORMATO:	CARACTERIZACIÓN GESTIÓN PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	**FECHA:**	04/05/2018

OBJETIVO DEL PROCESO:	Brindar atención con calidad y oportunidad a la ciudadanía, mediante la implementación de políticas de servicio para optimizar la gestión frente a la demanda de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de los diversos canales de comunicación.
ALCANCE DEL PROCESO:	Inicia con la presentación de las solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la comunidad a través de canales de comunicación y termina con la prestación de los servicios o atención de las PQRS .
LÍDER DEL PROCESO:	Director Juridico y Administrativo

SECUENCIA E INTERACCIÓN

PROVEEDOR INTERNO	PROVEEDOR EXTERNO	ENTRADA (Insumo)	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA (Producto)	USUARIO INTERNO	USUARIO EXTERNO
Todos los procesos	Congreso de la República. Rama ejecutiva del poder público.	Requisitos constitucionales y legales. Requisitos técnicos de contrataciones regulares.	PLANEAR	Identificar requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso.	Matriz de identificación de requisitos legales y reglamentarios.	Todos los procesos	Proveedores y clientes.
Todos los procesos	Congreso de la República. Rama ejecutiva del poder público.	Necesidad de gestión de riesgo		Identificar, analizar y valorar los riesgos y oportunidades del proceso	Planes de Acción	Proceso Planeación Estratégica Proceso de Mejoramiento Continuo. Proceso de Control Evaluación y Seguimiento	Organismos de control
Proceso Planeación Estratégica. Ordenador del gasto.	N/A	Autorización para contratar. Lineamientos anteproyecto de presupuesto.		Planificar los recursos necesarios (financieros, humanos, tecnológicos) para la gestión del proceso.	Solicitud para construcción de anteproyecto de presupuesto	Proceso Planeación Estratégica. Proceso de Gestión Financiera.	N/A
Todos los procesos Supervisores de contratos	Órganos de control. Ciudadania	Normatividad Aplicable. Estrategia de Gobierno en línea. Lineamientos Nacionales de servicio al ciudadano Plan de Desarrollo Directrices para el mantenimiento y mejoramiento del SIGI. Estructura orgánica		Planificar el Servicio de atención a la Ciudadanía.	Herramienta para la Toma de Decisiones. Necesidades y propuestas de adecuación de Espacios y logística para atender a los usuarios Necesidades y propuestas de adecuación de la planta de cargos y manual de funciones y competencias laborales.	Planeación, control interno y alta gerencia	Mintic y Organismos de control
N/A	Ciudadanía. Órganos de control	Solicitudes, quejas o reclamos presentadas.	HACER	Gestionar las Respuestas a las PQRS	PQRDS atendidas. Asesoría y Atención a la ciudadanía. Canales de comunicación Informes de gestión de los canales.	Planeación-Control interno. Jurídica	Ciudadanía. Órganos de control
N/A	Ciudadanía. Órganos de control	Necesidad en la atención de un Servicio		Gestionar Trámites y Servicios.	Trámites y servicios gestionados.	Planeación-Control interno. Jurídica	Ciudadanía. Órganos de control
Jurídica	Ciudadanía. Órganos de control	Necesidad de establecer y diseñar protocolo de atención al ciudadano		Elaborar, diseñar e implementar las políticas y procedimientos de atención a la ciudadanía.	Manual de servicio al cliente. Procedimientos de servicio al cliente	Planeación-Control interno. Jurídica	Ciudadanía. Órganos de control
Jurídica	Ciudadanía. Órganos de control	Necesidad de conocer la gestión del proceso		Elaborar informes de la operación de los canales telefónico, presencial, virtual.	Informes de gestión del proceso.	Planeación-Control interno. Jurídica	Ciudadanía. Órganos de control
Jurídica	Ciudadanía. Órganos de control	Necesidad de conocer la gestión del proceso		Verificar las respuestas por parte de las dependencias competentes.	Informes de gestión del proceso.	Planeación-Control interno. Jurídica. Líder de proceso.	Ciudadanía. Órganos de control
Jurídica	Ciudadanía. Órganos de control	Necesidad de conocer la gestión del proceso		Generar reportes semestrales estadísticos para el análisis de PQRDS.	Informes de gestión del proceso.	Planeación-Control interno. Jurídica	Ciudadanía. Órganos de control
Alta Dirección, Proceso de planeación estratégica. Control Interno.	Entes de control.	Plan de acción	VERIFICAR	Realizar seguimiento del plan de acción del proceso	Indicadores de gestión.	Alta Dirección, Proceso de planeación estratégica. Control Interno.	Organismos de Control
Alta Dirección, Proceso de planeación estratégica. Control Interno.	Organismos de Control. Ciudadanía	Plan de acción		Presentar informes de gestión del proceso	Informes de gestión	Alta Dirección, Proceso de planeación estratégica. Control Interno.	Organismos de control Veedurías ciudadanas Ciudadanía
Alta Dirección, Proceso de planeación estratégica. Control Interno.	Organismos de control Veedurías ciudadanas Ciudadanía	PQRDS Registro de Servicios no Conformes Indicadores de gestión Resultados de la gestión del proceso. Informes de auditoría		Realizar seguimiento a la ejecución y tiempo de respuesta de PQRS,	PQRDS tramitadas y consolidadas. Análisis de la gestión del proceso Indicadores analizados Hallazgos de Auditoría analizados.	Alta Dirección, Proceso de planeación estratégica. Control Interno.	Organismos de control Veedurías ciudadanas Ciudadanía
Alta Dirección, Proceso de planeación estratégica. Control Interno.	Organismos de control Veedurías ciudadanas Ciudadanía	PQRDS Registro de Servicios no Conformes Indicadores de gestión Resultados de la gestión del proceso. Informes de auditoría		Determinar, recopilar y analizar los datos (Servicio no conforme, satisfacción del cliente, análisis de PQRDS, entre otros).	PQRDS tramitadas y consolidadas. Análisis de la gestión del proceso Indicadores analizados Hallazgos de Auditoría analizados.	Alta Dirección, Proceso de planeación estratégica. Control Interno.	Organismos de control Veedurías ciudadanas Ciudadanía
Alta Dirección, Proceso de planeación estratégica. Control Interno.	Organismos de control Veedurías ciudadanas Ciudadanía	Mapa de riesgos		Analizar los riesgos de mayor probabilidad	Informes de gestión	Alta Dirección, Proceso de planeación estratégica. Control Interno.	Organismos de control Veedurías ciudadanas Ciudadanía
Proceso de Gestión de Evaluación, Control y Seguimiento	Entes externos de control.	Informes de Gestión. Informes de Auditorias.	ACTUAR	Formular y Ejecutar Acciones Correctivas, y de Mejora.	Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Proceso de Gestión de Evaluación, Control y Seguimiento	Órganos de control

RECURSOS

HUMANOS	TECNOLÓGICOS	FÍSICOS	OTROS
Líder Jurídica. Recepcionista. Secretaria.	Equipos de Oficina (computadores, impresoras, muebles)	2 Oficinas.	Recursos Financieros para el desarrollo del proceso. Disponibilidad de tiempo. Servicios asociados (agua, luz, teléfono, Internet).

CONTROLES EN EL PROCESO	ACTIVOS DE INFORMACIÓN
Los controles asociados al proceso se pueden consultar en los procedimientos, en el documento Puntos de Control y en el Mapa de Riesgos.	Los activos de información asociados al proceso se pueden consultar en las TRD.

DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO	REQUISITOS Y REGULACIONES APLICABLES SIG
Ver Listado Maestro de Documentos Ver Tabla de Retención Documental	1.2.1 Planes ,Programas y Proyectos 1.2.2. Modelo de Operación por Procesos 1.2.3. Estructura Organizacional 1.2.4. Indicadores de Gestión 1.2.5. Políticas de Operación 1.3.2 Identificación de Riesgos 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión 2.3.1 Plan de Mejoramiento Eje Transversal de Información y Comunicación

INDICADORES DEL PROCESO	NORMOGRAMA
Los Indicadores asociados al proceso se pueden consultar en el: **Batería de Indicadores de Gestión.**	Ver documento NORMOGRAMA **Matriz de requisitos legales y normativos**

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
04/05/2018	0	Creación

ELABORÓ:	REVISÓ Y APROBÓ:
Nombre: María Fernanda Carrillo Méndez- Diana Carolina Niño Clavijo / Giovanni Andres Méndez	**Nombre:** María Fernanda Carrillo Méndez
Cargo: Directora Juridica y Administrativa - Líder Juridica / Profesional de planeación	**Cargo:** Directora Juridica y Administrativa

"Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la oficina de planeación"