



CARACTERIZACION DEL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: AC-cp-01

Versión: 7

Vigencia desde: Abril de 2019

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO: Atender con calidad y oportunidad las peticiones presentadas en la entidad por parte de los diferentes grupos de interés.

ALCANCE DEL PROCESO El proceso inicia con la recepción de una petición por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin y termina con la evaluación del servicio prestado.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS ASOCIADOS: Mejorar la cobertura, calidad y oportunidad en la prestación de los servicios misionales

RESPONSABLE O LÍDER DEL PROCESO: Profesional especializado de Atención al Ciudadano

TIPOLOGÍA: Misional

GLOSARIO

GLOSARIO

Sistema de gestión documental PQRS: Es una herramienta de registro y gestión de documentos, tanto de entrada como de salida, en el cual se encuentra un modulo específico que consiste en el registro y desarrollo de la actividad concernientes a la atención de las PQRS escritas, que permite la automatización y el diseño de los circuitos documentales.

SUIT: Sistema Único de Información de Tramites que es fuente única y valida de información de los tramites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, el cual está coordinado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

PROVEEDOR		INSUMOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTOS	CLIENTE Y/O USUARIO		RELACION DE REQUISITOS NORMATIVOS	
Interno	Externo					INTERNOS	EXTERNOS	Requisito ISO 9001:2015	Política de gestión y desempeño
PLANEAR									
-	Organismos facultados	Normatividad aplicable	Definir política de servicio al ciudadano	Subdirector de planeación, control y seguimiento	Política de servicio al ciudadano	Todos los procesos			Servicio al ciudadano
-	Organismos facultados	Normatividad aplicable	Planeación del proceso de Atención al Ciudadano: Definición de los canales de comunicación para atención al ciudadano. Planificar los recursos humanos, físicos, financieros, técnicos y de infraestructura para la prestación adecuada del servicio.	Área de Atención al Ciudadano	Necesidades de recursos	Gestión Financiera y Presupuestal	8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios		Servicio al ciudadano. Gobierno digital
Direccionamiento estratégico	-	Estrategia institucional							
-	Organismos facultados	Normatividad aplicable	Definir protocolos de atención al ciudadano Elaborar, diseñar e implementar las políticas y protocolos de atención al ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos.	Área de Atención al Ciudadano	Políticas y lineamientos de competencia del proceso	Todos los procesos			
HACER									
	Organismos facultados	Normatividad aplicable	Definir portafolio de oferta institucional (trámites y otros procedimientos y difundirlos)	Área de Atención al Ciudadano	Trámites registrados en el SUIT		Ciudadanía		Racionalización de trámites
-	Peticionarios	Peticiones, quejas, denuncias y reclamos	Atención de peticiones, quejas, denuncias y reclamos al COPNIA: Asignación de las PQR según competencia y carga laboral Proyección, revisión, firma y notificación de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Atención de PQRS por los canales de comunicación: teléfono, chat y presencial.	Área de Atención al Ciudadano	Comunicaciones oficiales Registros de atenciones telefónicas Registros de atenciones de chat	-	Peticionarios	8.2.1 Comunicación con el cliente 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

PROVEEDOR		INSUMOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTOS	CLIENTE Y/O USUARIO		RELACION DE REQUISITOS NORMATIVOS	
Interno	Externo					INTERNOS	EXTERNOS	Requisito ISO 9001:2015	Política de gestión y desempeño
VERIFICAR									
-	Usuarios	Información de grado de satisfacción	Medición de la satisfacción del ciudadano Aplicar una herramienta de medición de la satisfacción del ciudadano, en relación con los trámites y servicios que presta la entidad.	Área de Atención al Ciudadano	Retroalimentación del usuario	Direccionamiento Estratégico		9.1.2 Satisfacción del cliente	Seguimiento y evaluación de desempeño institucional
Direccionamiento Estratégico	-	Herramientas de control y seguimiento	Seguimiento al proceso de Atención al ciudadano Revisión de resultados de indicadores de gestión del proceso Revisión de resultados de auditorías Análisis de informes de las herramientas tecnológicas del proceso (Sistema de gestión documental PQRS, teléfono, chat) Realizar seguimiento y control al mapa de riesgos del proceso	Área de Atención al Ciudadano	Seguimiento planes de acción Desempeño del proceso Seguimiento mapa de riesgos Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión Recomendaciones para la mejora	Direccionamiento Estratégico		9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	Seguimiento y evaluación de desempeño institucional
-	Usuarios	Información proveniente de la comunicación con los usuarios	Seguimiento a los sistemas de información demás medios de interés de los ciudadanos Revisión de las preguntas frecuentes para actualizar la sección en la página web y actualización de la información que se está suministrando por los diferentes medios a la ciudadanía. Verificación de trámites en las diferentes plataformas de información (SUIT, Página Web, telefonía, chat, formularios, plantillas, entre otros)	Área de Atención al Ciudadano	Requerimientos de comunicación Requerimientos de soporte en plataforma de Mesa de Ayuda (Ticket)	Comunicación institucional Tecnologías de la Información y las Comunicaciones			Servicio al ciudadano
ACTUAR									
Evaluación y Control	-	Informes de auditoría	Generar mejoras al proceso Generar mejoras a partir del análisis de los resultados arrojados por los ejercicios auditores y demás información proveniente de la interacción con el ciudadano	Área de Atención al Ciudadano	Plan de mejoramiento	Evaluación y Control		10. Mejora	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
DOCUMENTOS DEL PROCESO		REGISTROS DEL PROCESO		INDICADORES DE GESTIÓN		RIESGOS		PUNTOS DE CONTROL	
Ver listado maestro de documentos Ver normograma Ver listado de documentos de origen externo		Ver tabla de retención documental		Ver matriz de indicadores de gestión		Ver mapa de riesgos		Consultas específicas a los sistemas de información: Control de atenciones escritas Control de telefonía Control de Chat SUIT	
CONTROL DE CAMBIOS									
VERSIÓN ANTERIOR	VERSION ANTERIOR ELABORADO POR		VERSION ANTERIOR REVISADO POR		MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN			HOJAS A REEMPLAZAR	
6	Profesional especializado del área de Atención al Ciudadano		Subdirectora de Planeación, Control y Seguimiento		Ajuste en relación de requisitos normativos de las políticas de gestión y desempeño. Ajustes en definiciones. Ajuste en actividades			2	
CARLOS ARTURO MANOSALVA PROFESIONAL ESPECIALIZADO DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ELABORA			GLORIA MATILDE TORRES CRUZ SUBDIRECTORA DE PLANEACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO REVISORA			RUBÉN DARÍO OCHOA ARBELÁEZ DIRECTOR GENERAL APRUEBA			