	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>  <b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: GA-AC</b>
		<b>Versión: 2.0</b>
		<b>Fecha de modificación: 22/02/2019</b>

<b>LÍDER DEL PROCESO</b>	<b>TIPO DE PROCESO</b>
JEFE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	ESTRATÉGICOS Y DE EVALUACIÓN

<b>OBJETIVO</b>	<b>ALCANCE</b>
Diseñar, formular e implementar políticas y protocolos para garantizar la atención y gestión de las comunicaciones oficiales y PQRSDF de los ciudadanos y demás grupos de interés de manera oportuna, eficaz y cumpliendo con los términos legales vigentes.	Desde la formulación de políticas y protocolos hasta la implementación de acciones de mejora del servicio en la atención al ciudadano.

### 1. REQUISITOS APLICABLES

NORMA	REQUISITO
<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG</b>	1. Dimensión: Talento Humano 2. Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación 3. Dimensión: Gestión con Valores para Resultados 4. Dimensión: Evaluación de Resultados 5. Dimensión: Información y Comunicación 6. Dimensión: Gestión del Conocimiento y la Innovación 7. Dimensión: Control Interno 8. Plan Anticorrupción 9. Servicio al Ciudadano
<b>ISO 9001: 2015</b>	4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 4.4.1 ibídem 4.4.2 ibídem 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

ELABORACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN	
<b>Elaborado por:</b>	Diego Alexander Paredes	<b>Revisado por:</b>	Jairo Enrique Obando Neira	<b>Aprobado por:</b>	Paula Marcela Osorio Osorio
<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado	<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado Grado 05	<b>Cargo:</b>	Secretaria General



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**  
**ATENCIÓN AL CIUDADANO**


**Código: GA-AC**

**Versión: 2.0**

**Fecha de modificación:  
22/02/2019**

NORMA	REQUISITO
	5.1.2 Enfoque al cliente 6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 6.3 Planificación de los cambios 7.1 RECURSOS 7.1.1 Generalidades 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE 8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN
<b>MECI 1000:2014</b>	1.1.1. Acuerdos, compromisos y protocolos éticos 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

ELABORACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN	
<b>Elaborado por:</b>	Diego Alexander Paredes	<b>Revisado por:</b>	Jairo Enrique Obando Neira	<b>Aprobado por:</b>	Paula Marcela Osorio Osorio
<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado	<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado Grado 05	<b>Cargo:</b>	Secretaria General

 <b>GOBIERNO DE CALDAS</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>  <b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: GA-AC</b>
		<b>Versión: 2.0</b>
		<b>Fecha de modificación: 22/02/2019</b>

NORMA	REQUISITO
	1.2.5. Políticas de operación 1.3.1. Políticas de administración de riesgos 1.3.2. Identificación de riesgos 1.3.3. Análisis y valoración del riesgo 2.1.1. Autoevaluación de Control y Gestión 2.3.1. Plan de mejoramiento <b>Eje transversal de información y comunicación</b>

**2. REFERENCIAS NORMATIVAS** (Consultar listado maestro de documentos del proceso)

**3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES** (Ciclo PHVA)

ELABORACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN	
<b>Elaborado por:</b>	Diego Alexander Paredes	<b>Revisado por:</b>	Jairo Enrique Obando Neira	<b>Aprobado por:</b>	Paula Marcela Osorio Osorio
<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado	<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado Grado 05	<b>Cargo:</b>	Secretaria General



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**  
**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Código: GA-AC**

**Versión: 2.0**

**Fecha de modificación:  
22/02/2019**

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CICLO PHVA				SALIDAS	CLIENTE Y/O PARTES INTERESADAS
			P	H	V	A		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento Nacional de Planeación.</li> <li>Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</li> <li>Departamento Administrativo de la Función Pública</li> <li>Entidades de control</li> <li>Gestión y Planificación Prospectiva del desarrollo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.</li> <li>Estrategia de Gobierno en Línea.</li> <li>Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.</li> <li>Normatividad vigente.</li> <li>Plan de Desarrollo Departamental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formular políticas y protocolos de servicio al ciudadano.</li> <li>Definir canales de atención al ciudadano.</li> <li>Planificar las necesidades de personal, insumos, equipos e infraestructura para la prestación del servicio.</li> <li>Definir componente de atención al ciudadano del "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano".</li> <li>Elaborar Plan de Servicio de Atención al Ciudadano PSAC y evaluación de Gestión.</li> </ul>	X				<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas y protocolos de servicio al ciudadano definidos.</li> <li>Canales de atención al ciudadano definidos.</li> <li>Necesidades de recursos identificadas.</li> <li>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano definido.</li> <li>PSAC y evaluación de gestión definido.</li> <li>Plan de inversión para mejoramiento del sistema del servicio al ciudadano definido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Comunicación y Divulgación.</li> <li>Proceso de Gestión Financiera.</li> <li>Proceso de Medición, análisis y mejora.</li> <li>Proceso de Atención al Ciudadano.</li> <li>Todos los procesos</li> <li>Ciudadanía y demás grupos de interés.</li> <li>Entidades de control</li> </ul>

ELABORACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN	
<b>Elaborado por:</b>	Diego Alexander Paredes	<b>Revisado por:</b>	Jairo Enrique Obando Neira	<b>Aprobado por:</b>	Paula Marcela Osorio Osorio
<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado	<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado Grado 05	<b>Cargo:</b>	Secretaria General



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**  
**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Código: GA-AC**

**Versión: 2.0**

**Fecha de modificación:**  
**22/02/2019**

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CICLO PHVA				SALIDAS	CLIENTE Y/O PARTES INTERESADAS
			P	H	V	A		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Atención al Ciudadano.</li> <li>Proceso Gestión y Administración del Talento Humano.</li> <li>Proceso de Compras.</li> <li>Proceso de Gestión y Planificación Prospectiva del Desarrollo.</li> <li>Ciudadano y demás grupos de interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas y protocolos de servicio al ciudadano definidos.</li> <li>Canales de atención al ciudadano definidos.</li> <li>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano definido.</li> <li>PSAC y evaluación de gestión definido.</li> <li>Funcionarios y contratistas.</li> <li>Insumos, equipos e infraestructura física.</li> <li>Portafolio de servicios – trámites de la entidad.</li> <li>Comunicaciones oficiales y PQRSDF.</li> </ul>	<p><u>Procedimientos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de comunicaciones oficiales recibidas y peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF.</li> <li>Gestión y trámite de comunicaciones oficiales recibidas y peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF.</li> </ul>			X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicaciones oficiales recibidas y PQRSDF radicadas.</li> <li>Comunicaciones oficiales de respuesta elaboradas.</li> <li>Comunicaciones oficiales de respuesta enviadas a la ciudadanía y demás grupos de interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Atención al Ciudadano.</li> <li>Todos los procesos.</li> <li>Proveedor de mensajería.</li> <li>Ciudadanos y demás grupos de interés.</li> </ul>

ELABORACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN	
<b>Elaborado por:</b>	Diego Alexander Paredes	<b>Revisado por:</b>	Jairo Enrique Obando Neira	<b>Aprobado por:</b>	Paula Marcela Osorio Osorio
<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado	<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado Grado 05	<b>Cargo:</b>	Secretaria General



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**  
**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Código: GA-AC**

**Versión: 2.0**

**Fecha de modificación:**  
**22/02/2019**

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CICLO PHVA				SALIDAS	CLIENTE Y/O PARTES INTERESADAS
			P	H	V	A		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Atención al Ciudadano.</li> <li>Sistema de información Forest.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas y protocolos de servicio al ciudadano definidos.</li> <li>Canales de atención al ciudadano definidos.</li> <li>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano definido.</li> <li>PSAC y evaluación de gestión definido.</li> <li>Comunicaciones oficiales recibidas y PQRSDF radicadas.</li> <li>Comunicaciones oficiales de respuesta elaboradas.</li> <li>Comunicaciones oficiales de respuesta enviadas a la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento al proceso de atención al ciudadano a través de la generación de reportes del sistema Forest, revisión de indicadores, revisión de resultados de auditoría.</li> <li>Medición de la satisfacción del ciudadano con los servicios prestados por la entidad.</li> </ul>			X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Reportes de seguimiento al proceso generados.</li> <li>Resultados de Indicadores consolidados.</li> <li>Informes de gestión, evaluación y las auditorías generados.</li> <li>Evaluaciones o mediciones del servicio realizadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos de Atención al Ciudadano.</li> <li>Todos los procesos.</li> <li>Proceso de Medición, Análisis y Mejora.</li> <li>Ciudadanos y demás grupos de interés.</li> </ul>

ELABORACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN	
<b>Elaborado por:</b>	Diego Alexander Paredes	<b>Revisado por:</b>	Jairo Enrique Obando Neira	<b>Aprobado por:</b>	Paula Marcela Osorio Osorio
<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado	<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado Grado 05	<b>Cargo:</b>	Secretaria General



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**  
**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Código: GA-AC**


**Versión: 2.0**

**Fecha de modificación:**  
**22/02/2019**

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CICLO PHVA				SALIDAS	CLIENTE Y/O PARTES INTERESADAS
			P	H	V	A		
	ciudadanía y demás grupos de interés.							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Atención al Ciudadano.</li> <li>Todos los procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reportes de seguimiento al proceso generados.</li> <li>Resultados de Indicadores consolidados.</li> <li>Informes de gestión, evaluación y las auditorías generados.</li> <li>Evaluaciones o mediciones del servicio realizadas.</li> <li>Acciones correctivas implementadas para mejorar el servicio al ciudadano en las Secretarías.</li> </ul>	Definir e implementar planes de mejora del proceso de atención al ciudadano.				X	Planes de mejora definidos e implementados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Atención al Ciudadano.</li> <li>Todos los procesos.</li> <li>Ciudadanía y demás grupos de interés.</li> </ul>

**4. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO** (Consultar matriz de indicadores)

ELABORACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN	
<b>Elaborado por:</b>	Diego Alexander Paredes	<b>Revisado por:</b>	Jairo Enrique Obando Neira	<b>Aprobado por:</b>	Paula Marcela Osorio Osorio
<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado	<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado Grado 05	<b>Cargo:</b>	Secretaria General

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>  <b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: GA-AC</b>
		<b>Versión: 2.0</b>
		<b>Fecha de modificación: 22/02/2019</b>

INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN
Oportunidad en la respuesta de comunicaciones oficiales y PQRSD	(No. solicitudes contestadas en los tiempos establecidos/ Total de solicitudes recibidas) * 100%	Mensual
Percepción de los ciudadanos con el servicio prestado por la Gobernación.	Metodología PNSC	Anual
Percepción de satisfacción del ciudadano con la atención recibida en la ventanilla única.	(No. ciudadanos que califican por encima del umbral definido/ Total de ciudadanos encuestados) * 100%	Mensual

**5. GESTIÓN DEL RIESGO** (Consultar matriz de riesgos)

RIESGOS
Respuestas generadas fuera de los tiempos de ley establecidos o no generadas frente a las comunicaciones oficiales y PQRSD radicados en la entidad.
Pérdida de documentos radicados en la entidad.
Fallas en la disponibilidad del sistema de radicación y producción de documentos.
Retrasar u omitir la gestión en los PQRSD para beneficio de un tercero.
Ocultar información deliberadamente para favorecimiento de un tercero.

ELABORACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN	
<b>Elaborado por:</b>	Diego Alexander Paredes	<b>Revisado por:</b>	Jairo Enrique Obando Neira	<b>Aprobado por:</b>	Paula Marcela Osorio Osorio
<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado	<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado Grado 05	<b>Cargo:</b>	Secretaria General



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**  
**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Código: GA-AC**

**Versión: 2.0**

**Fecha de modificación:  
22/02/2019**


**6. PUNTOS DE CONTROL**

QUÉ SE CONTROLA	CÓMO SE CONTROLA	RESPONSABLE	REGISTRO/INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Oportunidad de Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Seguimiento a la oportunidad en la respuesta de comunicaciones oficiales y PQRSDf	Jefe del Grupo de Atención al Ciudadano	Reportes de seguimiento
Satisfacción de los ciudadanos y demás grupos de interés con los servicios prestados por la entidad.	Mediciones de satisfacción	Grupo de Atención al Ciudadano Dependencias	Resultados consolidados de la medición de satisfacción

**7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

REQUISITOS	DESCRIPCIÓN DE LA SALIDA NO CONFORME	TRATAMIENTO					ACCIONES
		CORRECCIÓN	REPROCESO	REPARACIÓN	PERMISO DE DESVIACIÓN	CONCESIÓN	

ELABORACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN	
<b>Elaborado por:</b>	Diego Alexander Paredes	<b>Revisado por:</b>	Jairo Enrique Obando Neira	<b>Aprobado por:</b>	Paula Marcela Osorio Osorio
<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado	<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado Grado 05	<b>Cargo:</b>	Secretaria General

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>  <b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: GA-AC</b>
		<b>Versión: 2.0</b>
		<b>Fecha de modificación: 22/02/2019</b>


**8. INFORMACIÓN DOCUMENTADA** (Consultar listado maestro de documentos del proceso)

**9. RECURSOS**

DESCRIPCIÓN		QUIÉN SUMINISTRA
<b>PERSONAS</b>	Servidores públicos y contratistas	Proceso Gestión y Administración del Talento Humano
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	Instalaciones locativas adecuadas para la atención presencial. Disponibilidad de instalaciones o servicios para la atención telefónica y virtual. equipos de cómputo, impresoras, software, red interna, aplicativos, internet, sistemas de información y comunicación, papelería en general e implementos de oficina.	Proceso Gestión Financiera Proceso Gestión y Planificación Prospectiva del Desarrollo Proceso Mejora Continua Proceso Compras
<b>AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS</b>	Condiciones favorables y/o adecuadas relacionadas con la ventilación, iluminación, ruido, temperatura, ergonomía, relaciones interpersonales y trabajo en equipo	Proceso Gestión Financiera Proceso Gestión y Administración del Talento Humano

**10. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS**

ELABORACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN	
<b>Elaborado por:</b>	Diego Alexander Paredes	<b>Revisado por:</b>	Jairo Enrique Obando Neira	<b>Aprobado por:</b>	Paula Marcela Osorio Osorio
<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado	<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado Grado 05	<b>Cargo:</b>	Secretaria General



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**  
**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Código: GA-AC**

**Versión: 2.0**

**Fecha de modificación:**  
**22/02/2019**

<b>FECHA INICIAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA FINAL</b>
Febrero 01 de 2019	Nueva versión de caracterización generada	Febrero 27 de 2019

<b>ELABORACIÓN</b>		<b>REVISIÓN</b>		<b>APROBACIÓN</b>	
<b>Elaborado por:</b>	Diego Alexander Paredes	<b>Revisado por:</b>	Jairo Enrique Obando Neira	<b>Aprobado por:</b>	Paula Marcela Osorio Osorio
<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado	<b>Cargo:</b>	Profesional Especializado Grado 05	<b>Cargo:</b>	Secretaria General