

PROCESO GESTIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código: PR-GSC

Versión: 5.0

Fecha: Abril 06 de 2018

Página 1 de 6

RESPONSABLE	Subdirector Administrativo y Financiero.
OBJETIVO	Gestionar de manera oportuna y clara las solicitudes y consultas realizadas por las partes interesadas del Ministerio, relacionadas con la información general sobre lo misional, funciones, trámites, normatividad vigente, procesos, procedimientos y mecanismos de participación ciudadana.
ALCANCE	Desde la recepción y direccionamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia, hasta el traslado interno y externo y/o respuestas a las mismas.

FUENTE DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RECEPTORES DE LAS SALIDAS
PLANEAR				
Proceso Direccionamiento Estratégico. Proceso Calidad y mejoramiento continuo. Proceso Gestión de Servicio a Ciudadanía. Ministerios y Departamentos Administrativos Congreso de la República.	Lineamientos de Direccionamiento Estratégico. Políticas, objetivos y lineamientos de la entidad Normatividad legal vigente. Lineamientos de Atención al Ciudadano.	de Formular el plan de acción Determinar las metodologías y lineamientos para la atención al ciudadano Determinar las metodologías y lineamientos para la medición de satisfacción del ciudadano. Determinar y fortalecer los canales de atención al ciudadano. Identificar herramientas y estrategias para mejorar la atención al ciudadano.	Plan de acción Metodologías y lineamientos aprobados.	Proceso Direccionamiento Estratégico. Proceso Calidad y mejoramiento continuo. Proceso de gestión TIC Proceso de IVC Proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía. Ciudadano en general.

**PROCESO GESTIÓN SERVICIO A LA
CIUDADANÍA**

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código: PR-GSC

Versión: 5.0

Fecha: Abril 06 de 2018

Página 1 de 6

FUENTE DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RECEPTORES DE LAS SALIDAS
HACER				
Todos los procesos. Ciudadano en general. Entidades públicas o empresa privada. Proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía. Proceso de Administración de Bienes y Servicios Gestión de contratación	PQRSD Formato de Evaluación de Atención al Ciudadano. Información General del Proceso. Metodologías y lineamientos aprobados. Plan de adquisición de bienes y servicios	Recepcionar, orientar y direccionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Aplicar la Evaluación de Atención al Ciudadano. Acompañar a las Direcciones Territoriales, Oficinas Especiales y dependencias de nivel central en todas las actividades relacionadas en el proceso. Impartir lineamientos para la gestión del servicio al ciudadano. Implementar las diferentes herramientas y estrategia para la atención del ciudadano. Elaboración de estudios previos Supervisión y seguimiento a contratos	PQRSD trasladadas y contestadas Informe de resultados de la Evaluación de Atención al Ciudadano. Lineamientos para la gestión del servicio al ciudadano. Herramientas y estrategias. Estudios Previos aprobados y solicitud de CDP Informes de ejecución y supervisión del contrato.	Proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía. Todos los procesos Ciudadano en general Proceso de IVC Gestión de Contratación Gestión Financiera Contratista Supervisor

PROCESO GESTIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código: PR-GSC

Versión: 5.0

Fecha: Abril 06 de 2018

Página 1 de 6

FUENTE DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RECEPTORES DE LAS SALIDAS
VERIFICAR				
Proceso Gestión del Servicio a la Ciudadanía.	Hoja de vida del indicador Indicadores Plan Estratégico Institucional.	Medir, evaluar y analizar los mecanismos de seguimiento y medición. Seguimiento al cumplimiento de los planes	Informes de Gestión Medición de los Indicadores	Direccionamiento Estratégico Calidad y mejoramiento continuo
Proceso Direccionamiento Estratégico.	Indicadores Plan de Acción.	Seguimiento a los controles de los riesgos. Seguimiento a los planes de las oportunidades.	Seguimientos a los riesgos y oportunidades	Proceso Control Interno Disciplinario.
Proceso Calidad y mejoramiento continuo.	Formato de Seguimiento y Evaluación del Indicador. Riesgos y oportunidades.	Reuniones del subcomité integrado de gestión.	Actas del subcomité integrado de gestión. Reportes de materialización del riesgo	Proceso Evaluación Independiente

**PROCESO GESTIÓN SERVICIO A LA
CIUDADANÍA**

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código: PR-GSC

Versión: 5.0

Fecha: Abril 06 de 2018

Página 1 de 6

FUENTE DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RECEPTORES DE LAS SALIDAS
		ACTUAR		
Direccionamiento estratégico	Informe de Gestión.	Elaborar e implementar acciones correctivas.	Acciones correctivas	Calidad y mejoramiento continuo
Proceso Control Interno Disciplinario.	Informes de auditoría.	Identificar y gestionar oportunidades	Planes de mejoramiento	Evaluación independiente
Evaluación independiente	Resultados de los indicadores	Implementación de acciones en pro de la mejora del proceso.	Evidencias de las acciones en pro de la mejora	Control Interno Disciplinario
Calidad y mejoramiento continuo	Compromisos de las actas del subcomité integrado de gestión			Entes de Control

REQUISITOS DE NORMA		INFORMACIÓN DOCUMENTADA	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Matriz de Interrelación de Requisitos		Ver Listado Maestros	Ver Manual de Calidad y Operaciones
REQUISITOS LEGALES	GESTIÓN DEL RIESGO	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
Ver Normograma	Ver Riesgos y Oportunidades del Proceso	Indicadores Plan Estratégico Institucional. Indicadores Plan de Acción. Formato de Seguimiento y Evaluación del Indicador.	