Caracterización de procesos			
Proceso: Atención al Ciudadano	Fecha:10/09/2022	Código: PM-GI	Versión No:
Objetivo: Garantizar la prestación del Servicio de Atención al Ciudadano a través de los canales oficiales dispuestos por la administración, obedeciendo a los principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad en el servicio.			
Alcance: Inicia con la planeación del servicio de atención al ciudadano y termina con la medición de la satisfacción del ciudadano			
Líder o responsable del proceso: Jefe Oficina de Atención al Ciudadano			

ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO						
Tipo de Proveedor	**Proveedor**	**Entrada/Insumo**	**Actividades clave del proceso**	**Salidas - Atributos**	**Cliente del Proceso**	**Tipo de cliente**
ACTIVIDADES DEL PLANEAR						
Interno Externo	Secretaría Distrital de Planeación Oficina de Gestión Documental Entes Externos de Control DNP - DAFP	Plan de Desarrollo Distrital Reporte de PQRSD vigencias Anteriores Informes de auditoria Lineamientos en materia de Servicio al ciudadano	**Elaborar el Plan Anticorrupción para Atención al Ciudadano (PAAC)**	**SALIDA:** Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano **ATRIBUTOS:** 1. Aprobado por el Jefe de Oficina. 2. En marcado en la normatividad Vigente Aplicable 3. Legible, claro y en el formato accesible 4. PAAC publicado antes del 31 de enero de cada año	Secretaría de Planeación Ciudadanía	Interno Externo
Externo	DNP DAFP	Estructura metodológica Políticas de gestión y desempeño	**Formulación del Plan de Acción**	**SALIDA:** Plan de Acción **ATRIBUTOS:** 1. Se programa la ejecución física y financiera de los proyectos apropiados en	Líderes de procesos Responsable del SGI	Interno

Interno	Secretaría de Planeación Secretaría de Hacienda	Plan Indicativo Presupuesto aprobado para la vigencia		el presupuesto de la vigencia para cumplir las metas a través de los productos alcanzados. Igualmente se programa la gestión administrativa conforme a las políticas de gestión y desempeño **2.** Debe ser aprobado en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño antes del 31 de enero de cada vigencia.		
Interno	Proceso Direccionamiento	Plan de Desarrollo Plan Indicativo	**Formular y presentar los proyectos identificados en el Plan de Desarrollo al Banco de Programas y Proyectos**	**SALIDA:** Proyectos cargados en la plataforma MGA y presentados a la entidad **ATRIBUTOS:** **1.** Se formulan según el Manual Teórico diseñado por el DNP para todas las entidades territoriales	Proceso Direccionamiento	Interno
Interno Externo	Líderes de los procesos Ciudadanía	Procedimientos, normograma y demás documentos del proceso Peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias	**Coordinar el proceso de caracterización de ciudadanos atendidos en la entidad**	**SALIDA:** Informe de Caracterización de los Ciudadanos **ATRIBUTOS:** 1. Legible, claro y en el formato accesible	Líderes de Proceso Secretaría Distrital de Planeación Ciudadanía	Interno Externo
Externo Interno Externo	Organismos nacionales de certificación Direccionamiento Organismos de control y CI	Normas técnicas de certificación SGC y SGA Resultados de seguimiento y medición Informes de auditoría	**Formular el Plan de mejoramiento a la gestión**	**SALIDA:** Plan de Mejoramiento a la Gestión **ATRIBUTOS:** 1. Identificar oportunidades de mejora para el proceso y **e**stablecer acciones frente a los resultados de la evaluación del desempeño y la Revisión por la Dirección y las auditorías realizadas	Líderes de los Procesos Control Interno de Gestión Órganos de Control Externos	Interno Externo
ACTIVIDADES DEL HACER						

Interno	Atención al Ciudadano	Plan de Acción	**Ejecutar los proyectos apropiados en el presupuesto e incluidos en el Plan de Acción**	**SALIDA:** Estudios previos – Informes de supervisión **ATRIBUTOS:** **1.** Se envían los estudios previos a la Secretaría General, se ejerce la supervisión de los contratos y se reciben a satisfacción los bienes y servicios	Gestión de la Contratación Ciudadanía	Interno Externo
Externo	DNP - DAFP	Lineamientos en materia de Servicio al ciudadano	**Coordinar con las dependencias responsables las actividades de actualización del directorio de trámites y servicios**	**SALIDA:** Directorio de trámites y servicios Actualizados **ATRIBUTOS:** 1. Legible, claro y en el formato accesible	Líderes de Proceso Secretaría Distrital de Planeación Ciudadanía	Interno Externo
Externo Interno	DAFP Todos los procesos	Lineamientos metodológicos Procedimientos, normograma y demás documentos del proceso	**Mantener actualizados los procedimientos, manuales, guías y demás documentos del proceso**	**SALIDA:** Documentos del Proceso **ATRIBUTOS:** Incorporar novedades y cambios en los procedimientos, manuales, guías y demás documentos del proceso	Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente	Interno
Externo Interno	Ciudadanía Líderes de procesos	PQRS Procedimientos, normograma y demás documentos del proceso	**Dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos**	**SALIDA:** Solicitudes atendidas **ATRIBUTOS:** 1. Solicitudes atendidas en los tiempos y términos previstos en la Ley	Ciudadanía Entidades Públicas y Privadas	Externo
Interno	Líderes de procesos	Procedimientos, normograma y demás documentos del proceso	**Actualizar todos los canales de atención al ciudadano habilitados**	**SALIDA:** Canales de atención Habilitados **ATRIBUTOS:** 1. Canales de atención con la disponibilidad programada	Gerencia de Control Interno de Gestión Ciudadanía Entes Externos de Control	Interno Externo

Interno	Líderes de procesos	Procedimientos, normograma y demás documentos del proceso	**Capacitar en temas relacionados a la atención a los funcionarios que atienden público.**	**SALIDA:** Informe de Capacitaciones Implementadas **ATRIBUTOS:** 1. Legible, claro y en el formato accesible	Líderes de procesos	Interno
Externo Interno	Concejo Distrital y DAFP Secretaría de Planeación y dependencias sectoriales	Normatividad y lineamientos Reportes e informes de gestión consolidados	**Rendición pública de cuentas**	**SALIDA:** Rendición de cuentas vertical (a la ciudadanía) y horizontal (a otras entidades del Estado). **ATRIBUTOS:** **1.** Se realiza según los lineamientos de la Contraloría, Concejo Distrital de Barranquilla y el Manual Único de Rendición de Cuentas del DAFP	Ciudadanía Entidades del Gobierno	Externo
ACTIVIDADES DEL VERIFICAR						
Interno	Líderes de procesos	Procedimientos, normograma y demás documentos del proceso	**Hacer seguimiento al cumplimiento de las metas, de los procedimientos y a la documentación del proceso.**	**SALIDA:** Informe de Seguimiento al Proceso **ATRIBUTOS:** 1. Revisado por el Jefe de Oficina. 2. Legible, claro y en el formato accesible	Direccionamiento Evaluación Independiente	Interno
Interno	Líderes de procesos	Procedimientos, normograma y demás documentos del proceso	**Realizar seguimiento a las PQRSD de toda la Entidad**	**SALIDA:** Informes de seguimiento de PQRSD **ATRIBUTOS:** 1. Legible, claro y en el formato accesible	Líderes de procesos Alta Dirección	Interno
ACTIVIDADES DEL ACTUAR						
Externo Interno	DAFP Líderes de los Procesos	Normas técnicas Plan de Mejoramiento a la Gestión	**Implementar acciones de mejora**	**SALIDA**: Plan de Mejoramiento con avance de las acciones correctivas y de control necesarias para mejorar los productos y servicios y mejorar el desempeño y la eficacia del SIG **ATRIBUTOS**: Acciones para subsanar las observaciones y/o hallazgos que resulten de la autoevaluación y/o las auditorías realizadas	Direccionamiento Evaluación Independiente Organos de Control	Interno Externo
ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO						

Normatividad	Riesgos identificados	Controles existentes
Ver Normograma	Ver Mapa de Riesgos	El líder del proceso realiza un seguimiento trimestral a las actividades del proceso, lo analiza y propone las acciones de mejora que correspondan.

RECURSOS DEL PROCESO	
Técnicos y Tecnológicos	**Documentos/Trámites**
Tecnológico - Software: OMNITURNO **Tecnológico - Software:** ALBA **Tecnológico - Software:** SIGOB **Tecnológico - Software:** SUIT **Tecnológico - Software:** Complemento Microsoft (OneDrive - SharePoint - Teams)	**Documental:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG **Documental:** Manual de Atención al Ciudadano **Documental:** Carta Trato Digno **Documental:** Protocolo de Atención **Documental:** Procedimiento PQRSD
Técnicos	

MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES
1. Cumplimiento en los términos de respuesta a las PQRSD **2.** Cobertura del proceso de evaluación de la satisfacción **3.** Nivel de satisfacción de los ciudadanos

Elaboró:	**Revisó:**	**Aprobó:**
Firma:	**Firma:**	**Firma:**
Cargo:	**Cargo:**	**Cargo:**