| **CARACTERIZACION DEL PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO/CLIENTE CODIGO: MMAC** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OBJETIVO:** Desarrollar e implementar las políticas y directrices para garantizar la prestación del Servicio de Atención al Ciudadano a través de los distintos canales; obedeciendo a los principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad en el servicio; que satisfaga las necesidades y expectativas del ciudadano. | | | | | | |
| **ALCANCE**: Inicia con la planeación de la prestación de los servicios al ciudadano y termina con la elaboración de los Planes de mejoramiento. | | | | | | |
| **PROVEEDOR** | **ENTRADAS** | **PHVA** | **ACTIVIDADES** | **SALIDAS** | **CLIENTES** | **RESPONSABLES** |
| Programa Nacional del Servicio al Ciudadano | Herramientas de Autodiagnóstico PNSC | **P** | Elaborar Autodiagnóstico del Servicio en la Entidad | Autodiagnóstico del Servicio en la Entidad | Gestión del Servicio al Ciudadano | Atención al Ciudadano/Cliente |
| Gobierno Nacional | Normatividad | Elaborar Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | Direccionamiento Estratégico | Atención al Ciudadano/Cliente |
| Proceso de Direccionamiento Estratégico | Políticas y directrices  Plan de Desarrollo Plan Indicativo Plan de Inversiones | Elaborar Plan de acción | Plan de acción | Direccionamiento Estratégico | Atención al Ciudadano/Cliente |
| Proceso de Direccionamiento Estratégico Procesos Misionales Ciudadano en General | Requisitos de los Ciudadanos Requisitos de los trámites y servicios Normatividad y requisitos legales y/o reglamentarios aplicables a los servicios misionales PQRSD | Definir las condiciones, características y documentación requeridas para la adecuada operación, control y seguimiento para la prestación de los servicios misionales y la atención al ciudadano | Portafolio de Trámites y servicios | Ciudadano en General | Atención al Ciudadano/Cliente  Procesos Misionales |
|  | |  |  |  | | |
| Ciudadano en General Entidades Públicas Entidades Privada | Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias (PQRSD) Manual de Atención al Ciudadano | **H** | Recepcionar, orientar y direccionar las PQRSD y solicitudes de trámites | Radicado de la PQRSD o de la solicitud de trámite en la herramienta establecida. | Todos los Procesos | Atención al Ciudadano/Cliente  Gestión Documental |
| Atención al Ciudadano/Cliente  Gestión Documental | Radicado de la PQRSD o de la solicitud de trámite en la herramienta establecida. | Dar respuesta a las PQRSD o a la solicitud de trámite. | Radicado de la respuesta a la PQRSD o a la solicitud de trámite en la herramienta establecida. | Ciudadano en General Entidades Públicas Entidades Privada | Todos los procesos |
| Gestión Documental | Reporte de PQRSD en gestión de la herramienta establecida | Realizar seguimiento a los vencimientos de las PQRSD para dar cumplimiento a lo establecido en la ley. | Informe de seguimiento PQRSD | Todos los procesos  Proceso de Evaluación y control Institucional  Gobierno nacional | Atención al Ciudadano/Cliente |
| Todos los procesos  Atención al Ciudadano/Cliente | Instrumento de Medición de Satisfacción  Variables de medición Portafolio de Trámites y servicios | Realizar la medición de satisfacción de los ciudadanos | Informe de medición de la satisfacción de los ciudadanos | Todos los Procesos  Direccionamiento Estratégico  Proceso de Evaluación y control Institucional | Atención al Ciudadano/Cliente |
|  | |  |  |  | | |
| Atención al Ciudadano/Cliente | Informe de seguimiento PQRSD Informe de medición de la satisfacción de los ciudadanos | **V** | Evaluar y analizar el desempeño del Proceso. | Tablero de Control de los indicadores  Informe de Gestión | Todos los Procesos  Direccionamiento Estratégico  Proceso de Evaluación y control Institucional | Atención al Ciudadano/Cliente |
|  | |  |  |  | | |
| Atención al Ciudadano/Cliente Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso de Evaluación y control Institucional  Gobierno Nacional | Informes de Gestión Informe de medición de la satisfacción de los ciudadanos Informes de auditoria | **A** | Seguimiento y evaluación del proceso.  Implementación de acciones de mejora y oportunidades | Planes de mejoramiento  Actas de Equipo de Mejoramiento continuo | Proceso de evaluación y control de la gestión  Organismos de control y partes interesadas | Atención al Ciudadano/Cliente |
|  | |  |  |  | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DOCUMENTOS ASOCIADOS** | **REGISTROS** |  | **RECURSOS** | |
| MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO | Ver Listado Maestro de Registros y Formatos |  | Humanos | Profesionales de las áreas administrativas, financieras, jurídicas, de Ingeniería y técnicos |
|  | Físicos | Archivadores, escritorios, sillas, papelería, tinta, elementos de oficina y computo. |
|  | Infraestructura | Estaciones de trabajo con adecuadas condiciones de ventilación e iluminación para trabajo individual y en equipo |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS LEGALES** | **REQUISITOS NTCGP 1000:2009** | **REQUISITOS ISO 9001:2015** |
| Ver Normograma del proceso | 4.2 -5.3 -5.4.1--5.5.3.--7.2.3 --6.1 -7.1 – 7.3 -7.5 -8.5 – 8.2.3 -8.2.4 -8.3- 8.4 | 4.1, 4.2. 4.3, 4.4, 5.1.2, 6.1, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3 |

|  |
| --- |
| **PARAMETROS DE CONTROL** |
| Ver Hoja de vida de los Indicadores |

|  |  |
| --- | --- |
| **RIESGOS Y OPORTUNIDADES** | |
| **RIESGOS** | **OPORTUNIDADES** |
| Ver Matriz de Riesgos | Ver Matriz de Oportunidades |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTROL DE CAMBIOS** | | |
| **FECHA** | **VERSIÓN** | **DESCRIPCION DEL CAMBIO** |
| 23/09/2016 | 4.0 | Cambio de versión |