|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso:** Servicio al Ciudadano | | | | | Fecha: | | Código: | | Versión No: | | |
| **Objetivo**: Garantizar el acceso a información, servicios y tramites a los ciudadanos y atender de manera oportuna y con calidad los requerimientos, a través de distintos canales de atención, de acuerdo al nivel de madurez del ciudadano | | | | | | | | | | | |
| **Alcance:** El proceso inicia con la definición de la estrategia de atención al ciudadano que comprende la caracterización de los grupos de valor, definición de políticas, protocolos y pautas de atención con enfoque diferencial, define los canales de atención y finaliza con el seguimiento a la estrategia y acciones de mejora al proceso de servicio al ciudadano. | | | | | | | | | | | |
| **Líder o responsable del proceso:** Líder Servicio al Ciudadano, o quien haga sus veces | | | | | | | | | | | |
| **ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO** | | | | | | | | | | | |
| **Tipo de Proveedor** | | **Proveedor** | **Entrada/Insumo** | **Actividades clave del proceso** | **Descripción de la actividad** | **Salida del Proceso** | | **Cliente del Proceso** | | **Tipo de cliente** | |
| **Interno** | **Externo** | **Interno** | **Externo** |
| X  X | X  X | Departamento Nacional de Planeación - DNP  Departamento Administrativo de la Función Pública  Proceso Estratégico  Procesos Misionales | Conpes 3649/2010  Política Nacional de Servicio al Ciudadano  Conpes 3785/2013  Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano  Programa Nacional de Servicio al Ciudadano  Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés  Protocolos de Servicio al Ciudadano  Guía para entidades públicas Servicio y Atención Incluyente  Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG  Guía Metodológica para la racionalización de tramites  Guía para la Administración de Riesgos y Diseño de Controles V4  Direccionamiento estratégico (misión, visión, objetivos) | Definir la estrategia de atención al ciudadano | El líder del proceso de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces, con los líderes de procesos (que defina la entidad), establecen los lineamientos para realizar la caracterización de los grupos de valor e identifica las expectativas y necesidades de los ciudadanos, definen la oferta de atención a la ciudadanía e identifica y define los canales de atención (telefónico, presencial, escrito, virtual, correo institucional, redes sociales) para garantizar la cobertura y atención al ciudadano a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias (PQRSD), tramites y servicios, teniendo en cuenta los niveles de madurez de interacción del ciudadano con el Estado.  Define las políticas y protocolos de atención por tipo de canal, con enfoque diferencial, a personas en situación de discapacidad, personas de talla baja, adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes.  Así como, las pautas de atención a víctimas, grupos étnicos, orientación sexual o identidad de género y establecer los lineamientos para la protección de datos personales, transparencia y acceso a la información y carta de trato digno  Identificar riesgos (gestión, corrupción, seguridad digital) y establecer controles al proceso de atención al ciudadano e identificar roles y responsabilidades en el esquema de líneas de defensa  Aprobar la estrategia de atención en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional | Caracterización de los grupos de valor  Oferta de atención a la ciudadanía por canal de atención  Políticas y protocolos y pautas de atención por tipo de canal y con enfoque diferencial  Política de protección de datos personales  Carta de trato digno  Matriz de riesgos proceso servicio al ciudadano  Roles y responsabilidades de las líneas de defensa del proceso identificadas | | Todos los procesos de la entidad  Ciudadanía  entidades a nivel nacional, distrital, territorial, personas jurídicas, entes de control, entidades educativas, entre otros. | | x | x |
| X  X | X  x | Departamento Administrativo de la Función Pública  Presidencia de la Republica  Proceso Estratégico  Proceso de Evaluación Independiente | Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión V4  Dimensión Evaluación de Resultados - Modelo Integrado de Planeación y Gestión  Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano  Seguimiento y Evaluación  Seguimiento | Definir herramientas para la medición y percepción del servicio | El Líder del proceso de Servicio al Ciudadano, o quien haga sus veces, con los líderes de procesos (que defina la entidad y que intervienen en la entrega de bienes y servicios) definen las herramientas de medición y percepción del servicio, a través de encuestas, entrevistas, buzón de sugerencias, cliente oculto, entre otros, que permitan conocer la percepción del ciudadano frente al servicio prestado.  Se definen indicadores de medición y mecanismos para la atención al ciudadano como es el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano | Herramientas de medición y percepción del servicio | | Todos los procesos de la entidad  Ciudadanía  entidades a nivel nacional, distrital, territorial, personas jurídicas, entes de control, entidades educativas, entre otros. | | x | X |
| X  X  x | X | Todos los procesos de la entidad  Ciudadanía, entidades a nivel nacional, distrital, territorial, personas jurídicas, entes de control, entidades educativas, entre otros.  Sistemas de información o de correspondencia  Proceso de Gestión Documental | PQRSD, tramites y servicios, presenciales, escritos, virtuales, telefónicas | Gestionar los requerimientos y entrega de información de manera completa, clara y precisa | El equipo de trabajo y/o personal de las diferentes áreas de la entidad definido para realizar la atención y dar respuesta al ciudadano por los diferentes canales, debe orientar y atender los requerimientos con relación a la información de trámites y servicios de la entidad, teniendo en cuenta las políticas, protocolos y pautas definidas en la estrategia de atención.  Los requerimientos, tramites y servicios que ingresan a la entidad por los diferentes canales de atención se deben codificar, con el objetivo de llevar un seguimiento y determinar la entidad o área competente para dar respuesta  Realizar la asignación de los requerimientos, tramites y servicios por los diferentes medios con los que cuente la entidad a las áreas competentes para dar respuesta de manera completa, clara y precisa, indicando los tiempos establecidos, plantillas de respuesta, personal de verificación y aprobación.  Dar respuesta en los tiempos establecidos por las áreas encargadas y hacerlas llegar al equipo de trabajo o personal definido en el área de servicio al ciudadano o quien haga sus veces, por los canales definidos por la entidad, quien enviara la respuesta al peticionario a través de los diferentes canales de atención. | Reportes periódicos de la atención a los requerimientos y entrega de información por canales de atención  Respuestas a requerimientos, tramites y servicios por área competente | | Todos los procesos de la entidad  Ciudadanía, entidades a nivel nacional, distrital, territorial, personas jurídicas, entes de control, entidades educativas, entre otros. | | X | x |
| X  x | x | Departamento Administrativo de la Función Pública  Proceso Estratégico  Todos los procesos de la entidad | Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión V4  Dimensión Evaluación de Resultados - Modelo Integrado de Planeación y Gestión  Resultado índice de Desempeño Institucional - FURAG  Seguimiento y Evaluación  Seguimiento a Riesgos  Reporte periódico de información y seguimiento a PQRSD asignadas | Realizar seguimiento a la oportunidad y calidad de la atención al ciudadano y presentarlos ante el Comité de Gestión y Desempeño Institucional | El líder del proceso de Servicio al Ciudadano, o quien haga sus veces, revisa la oportunidad en la entrega de información al ciudadano, el estado de las PQRSD, cumplimiento de las políticas, protocolos y pautas de atención, a través de los diferentes canales de atención, por medio de las herramientas de medición definidas.  Elaborar informes de la operación de los canales de atención (telefónico, presencial, virtual, correo institucional, redes sociales)  Elaborar informe de los resultados de la medición de la percepción de satisfacción del servicio al ciudadano  Análisis de los resultados de la política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, teniendo en cuenta el Índice de Desempeño Institucional por entidad  Presentar ante el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, los resultados de seguimiento a la estrategia de atención al ciudadano con los informes y análisis de información correspondiente.  Realizar seguimiento a los riesgos y controles, teniendo en cuenta la política de administración de riesgos de la entidad | Reportes e informes por diferente canal de atención (cobertura, cumplimiento a políticas, protocolos y pautas, entre otros)  Reportes del estado de las PQRSD  Informe de consistencia en la atención y gestión a las PQRSD, tramites y solicitudes  Informe de percepción de los ciudadanos  Seguimiento a herramientas de medición - Indicadores  Seguimiento matriz de riesgos proceso servicio al ciudadano | | Todos los procesos de la entidad  Alta Dirección  Comité de Gestión y Desempeño Institucional  Ciudadanía, entidades a nivel nacional, distrital, territorial, personas jurídicas, entes de control, entidades educativas, entre otros. | | X  X  X | X |
| X  X |  | Proceso de Evaluación Independiente  Proceso Estratégico | Plan Anual de Auditoria  Planes de Mejoramiento  Seguimiento a Riesgos | Establecer acciones de mejoramiento | El jefe de la Oficina de Control Interno, o quien haga sus veces, a través de las auditorias y seguimientos permanentes, analiza las debilidades y fortalezas del control y la gestión y el cumplimiento de metas y objetivos del proceso de servicio al ciudadano y retroalimenta a los líderes de proceso que defina la entidad, sobre la eficacia y eficiencia de los controles, de acuerdo con las evidencias obtenidas en el ejercicio de auditoria y se establecen los planes de mejoramiento a que haya lugar.  Es de aclarar que las acciones de mejoramiento derivadas de las auditorias son parte del proceso de evaluación independiente. | Planes de mejoramiento | | Comité Institucional de Coordinación de Control Interno  Todos los procesos de la entidad  Ciudadanía, entidades a nivel nacional, distrital, territorial, personas jurídicas, entes de control, entidades educativas, entre otros. | | X  X | X |
| **ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO** | | | | | | | | | | | |
| Normatividad | | | | Riesgos identificados | | Controles existentes | | | | | |
| Constitución Política de Colombia de 1991  Ley 190 de 1995  Ley 1346 de 2009  Ley 1437 de 2011  Ley 1712 de 2014  Ley 1755 de 2015  Decreto 2623 de 2009  Decreto 815 de 2018  Decreto 2106 de 2019  Conpes 3649 de 2010  Conpes 3785 de 2013 | | | | Inoportunidad en la atención a los ciudadanos en el acceso a información, servicios y tramites de la entidad por los diferentes canales de atención | | El líder del proceso de Servicio al Ciudadano, o quien haga sus veces, mensualmente verifica los tiempos de respuesta que se utilizan para las PQRSD, tramites y servicios que llegan a la entidad, a través de las herramientas o sistemas de información asignados. En caso de encontrar respuestas fuera del tiempo establecido comunica al líder del proceso involucrado y al área de control disciplinario, o quien haga sus veces, para la investigación correspondiente. Como evidencia queda el informe de verificación de los tiempos de respuesta en los archivos del líder del proceso de Servicio al Ciudadano. | | | | | |
| **RECURSOS DEL PROCESO** | | | | | | | | | | | |
| Humanos | | | | Técnicos y Tecnológicos | | Documentos/Trámites | | | | | |
| * Contar con un equipo de trabajo para la atención y servicio a la ciudadanía, con competencias orientadas al servicio que permita la implementación de la política de servicio al ciudadano * Incluir en el Plan Institucional de Capacitación de la entidad temas de servicio al ciudadano para el fortalecimiento de las competencias y realizar jornadas de actualización al equipo de trabajo en los temas propios del proceso * Establecer puestos de trabajo adecuados y suficientes para la atención al ciudadano * Realizar seguimiento al comportamiento, trato y disposición de los trabajadores que atienden a la ciudadanía | | | | * Sistema de gestión documental * Sistemas de información que facilite el acceso a la información * Sistema Único de Información de Trámites SUIT | | -Programa Nacional de Servicio al Ciudadano  -Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés  -Protocolos de Servicio al Ciudadano  -Guía para entidades públicas Servicio y Atención Incluyente  -Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG  -Guía Metodológica para la racionalización de tramites  -Guía para la Administración de Riesgos y Diseño de Controles V4  -Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión V4  -Resultado índice de Desempeño Institucional - FURAG | | | | | |
|  | | | |  | |  | | | | | |
| **MEDICIÓN DEL PROCESO – INDICADORES**  Cumplimiento en los tiempos de respuesta de PQRSD  Satisfacción de los ciudadanos con la atención prestada por los diferentes canales  Porcentaje de peticiones y solicitudes con errores en la respuesta  Porcentaje de PQRSD atendidas por área o dependencia en el trimestre | | | | | | | | | | | |
| **OBSERVACIONES**   1. El servicio es un elemento transversal del relacionamiento del ciudadano con el Estado, el ciudadano tiene niveles de madurez en esa interacción que se puede resumir en los siguientes:  * Nivel de madurez 1: ciudadano que accede a información * Nivel de madurez 2: ciudadano que hace trámites * Nivel de madurez 3: ciudadano que exige cuentas * Nivel de madurez 4: ciudadano que participa en la gestión   Los protocolos, pautas y canales de atención dependen de la infraestructura tecnológica, de recursos físicos, personal, entre otros, con los que cuente la entidad y se deben especificar en los recursos del proceso  Es necesario revisar el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en las entradas del proceso, debido a que el DNP se encuentra redefiniendo el programa  La entidad debe definir el numero de riesgos y controles para el proceso, teniendo en cuenta sus necesidades, en la caracterización propuesta se define un ejemplo de un posible riesgo y un control | | | | | | | | | | | |
| **Elaboró:** | | | | **Revisó:** | | **Aprobó:** | | | | | |
| **Firma:** | | | | **Firma:** | | **Firma:** | | | | | |
| **Cargo:** | | | | **Cargo:** | | **Cargo:** | | | | | |