

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO	GCA-AC-01
VERSIÓN	0
FECHA DE APROBACIÓN	17/08/2021

PROCESO	ATENCIÓN AL CIUDADANO
OBJETIVO	Diseñar y desarrollar estrategias y lineamientos para orientar al ciudadano en la utilización de los servicios que presta la Administración Departamental con el fin de dar respuesta a sus necesidades de información, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y evaluar el servicio prestado por la entidad.
ALCANCE	Desde la definición de los lineamientos y organización de la prestación del servicio a la ciudadanía hasta la medición y seguimiento de la prestación del servicio en el marco de la normatividad legal vigente.
RESPONSABLE	Gerente General, Comunicaciones y atención al ciudadano.

PLANEAR

- Manual de Atención al Ciudadano
- Plan Anticorrupción y atención al ciudadano
- Política de Atención al Ciudadano
- Gobierno en línea
- Pacto por la Transparencia
- Matriz de riesgos
- Partes interesadas
- Normograma
- Identificar riesgos administrativos y de corrupción (mapa de riesgos)
- Identificar partes interesadas (matriz de partes interesadas)
- Identificación del contexto estratégico (DOFA)
- Identificar la comunicación del proceso. (Matriz de comunicación informativa)

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO	GCA-AC-01
VERSIÓN	0
FECHA DE APROBACIÓN	17/08/2021

HACER

PARTES INTERESADAS DE ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	PARTES INTERESADAS DE SALIDA
INDEC	Manual de Atención al Ciudadano. Plan de Desarrollo Gobierno en línea Pacto por la transparencia Normatividad legal vigente	1. Organizar y dirigir los lineamientos institucionales de Atención al Ciudadano.	Gerente general/ comunicaciones.	Manual de Atención al Ciudadano. Estrategias y Lineamientos de Servicio. Manual de atención al ciudadano.	Funcionarios públicos. Contratistas Comunidad
Todos los procesos	Información documentada del proceso.	2. Organizar el sistema de recepción, atención y trazabilidad de las PQRSD	Comunicaciones/ Archivo/ Auxiliar Administrativo	Procedimiento de las PQRSD.	Funcionarios públicos. Contratistas
Comunidad	Sistema Maestro de información - PQRSD	3. Registrar las PQRSD en la plataforma del instituto de deporte recreación de Caldas (INDEC).	Comunicaciones/ Archivo/ Auxiliar Administrativo	Sistema Maestro de información.	Funcionarios públicos. Contratistas
Funcionarios públicos. Contratistas Comunidad	Sistema Maestro de información - PQRSD	4. Impresión del sticker con el número del radicado a las PQRSD presenciales	Comunicaciones/ Archivo/ Auxiliar Administrativo	# RADICADO	Funcionarios públicos. Contratistas Comunidad
Funcionarios públicos. Contratistas Comunidad	PQRSD	5. Clasificación y radicación de las PQRSD que llegan por web o correo electrónico	Comunicaciones/ Archivo/ Auxiliar Administrativo	Sistema Maestro de información.	Funcionarios públicos. Contratistas Comunidad

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO	GCA-AC-01
VERSIÓN	0
FECHA DE APROBACIÓN	17/08/2021

Auxiliar Administrativo	PQRSD	6. Direccionar las PQRSD a la dependencia competente.	Comunicaciones/ Archivo/ Auxiliar Administrativo	Planillas de asignación	Funcionarios públicos. Contratistas Comunidad
Auxiliares administrativas.	Informe	7. Elaborar informe de PQRSD.	Comunicaciones/ Archivo/ Auxiliar Administrativo	Informe de seguimiento PQRSD.	Funcionarios públicos. Contratistas Comunidad
Funcionario Público.		8. Realizar seguimiento a las PQRSD	Comunicaciones/ Archivo/ Auxiliar Administrativo	Actas de visita	Funcionarios públicos. Contratistas Comunidad
Funcionario Público. Comunidad	Formato de encuesta	9. Aplicación de encuestas de satisfacción	Comunicaciones/ Archivo/ Auxiliar Administrativo	Encuestas aplicadas	Comunidad
Comunicaciones/ auxiliar administrativa.	Encuestas de satisfacción diligenciadas	10. Elaborar informe de encuesta de satisfacción	Comunicaciones/ Archivo/ Auxiliar Administrativo	Informe de encuesta de satisfacción	Funcionarios públicos. Contratistas Comunidad
Oficina de Control Interno	Mapa de riesgos. Formato de formulación y seguimiento de planes de mejoramiento por procesos.	11. Informes de Seguimiento a control interno	Comunicaciones/ Archivo/ Auxiliar Administrativo	Informe de seguimiento al mapa de riesgos y planes de mejoramiento.	
Sistema de Gestión. Integrado	Planes Programas Cronogramas de Actividades. Circulares	12. Participar en las actividades programadas al interior del proceso Sistema Integrado de Gestión ambientales (14001), y de Seguridad y Salud en el Trabajo (18001)	Comunicaciones/ Archivo/ Auxiliar Administrativo	Registro de asistencia Actas Ejecución de las actividades programadas por el SIG.	SIG Funcionarios Públicos. Contratistas
	Informes de la dirección Encuesta de Satisfacción	13. Registrar, almacenar y archivar la Documentación de la Dirección de Atención al ciudadano.	Comunicaciones/	Archivo documental.	Gestión Documental.

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO	GCA-AC-01
VERSIÓN	0
FECHA DE APROBACIÓN	17/08/2021

Gestión Documental			Archivo/ Auxiliar Administrativo		
VERIFICAR			ACTUAR		
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimientos indicadores de gestión. • Análisis de riesgos. • Revisión del cumplimiento legal. • Auditoría interna SIG • Auditoría Integral de Control Interno • Auditorías Externas 			Acciones correctivas Acciones preventivas Acciones de mejora Planes de Mejoramiento		
RECURSOS				INDICADORES	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO			
Funcionario Público, Contratista	Equipo de Computo, Impresora Papelería. Sistema de Comunicaciones (Correo institucional, teléfono, Internet etc.).	Condiciones Normales.	Ver Tablero de indicadores	Ver Mapa de Riesgos	
NTC ISO 14001:2015			OHSAS 18001:2007		
Política Ambiental Aspectos ambientales Toma de conciencia Planificación y control operacional Preparación Y respuesta ante Emergencias			Política de SYSO Participación y consulta Control Operacional Preparación y respuesta ante emergencias Investigación de incidentes.		
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ	
0	2021	Creación del Documento.	Responsable de Sistemas Integrados	Gerente General	



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO	GCA-AC-01
VERSIÓN	0
FECHA DE APROBACIÓN	17/08/2021



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO	GCA-AC-01
VERSIÓN	0
FECHA DE APROBACIÓN	17/08/2021