



ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG DE GESTION ATENCION AL CIUDADANO		COORDINADOR (A) GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	SECRETARIA GENERAL

TIPO DE PROCESO	Estratégico ___ Misional <input checked="" type="checkbox"/> Apoyo ___ Seguimiento y Control ___
RESPONSABLE	Secretaria General
OBJETIVO	Formular, diseñar, elaborar, implementar y controlar las estrategias de atención y disponer de los mecanismos necesarios para orientar, informar, registrar y escalar las solicitudes y requerimientos que llegan a través de los diferentes canales de atención, evaluando la gestión adelantada por las áreas, garantizando la seguridad de la información y midiendo la satisfacción de los servicios recibidos por los ciudadanos y las víctimas.
ALCANCE	Inicia con la definición de estrategias, metodologías y lineamientos para estandarizar el servicio y atención al ciudadano, y finaliza con la definición de acciones de mejora y de innovación para la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio.

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	INSUMOS		PRODUCTOS	CLIENTE
Planear				
<ul style="list-style-type: none"> Departamento Nacional de Planeación Direccionamiento Estratégico Procesos Misionales 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad relacionada con la Política Nacional de Atención al Ciudadano Lineamientos de Atención al Ciudadano Necesidades de servicio y atención 	Definir estrategias, metodologías y lineamientos para estandarizar el servicio y atención al ciudadano en los diferentes puntos y canales de atención, y medición de la satisfacción del ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos, Guías y Directrices con lineamientos de servicio y atención del ciudadano. Instrumento para la medición de la satisfacción del ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico Seguimiento y Mejora Gestión de Atención al Ciudadano Evaluación Independiente Entes de Control
<ul style="list-style-type: none"> Gobierno Nacional Departamento Nacional de Planeación - DNP Direccionamiento Estratégico Planeación Estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> Directrices del DNP Plan Nacional de Desarrollo Plan Estratégico Sectorial Plan Estratégico Institucional. Anteproyecto de presupuesto 	Formular el Plan de Acción y Plan Anual de Adquisiciones de la correspondiente vigencia, de acuerdo con las necesidades del proceso.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acción Plan de adquisiciones 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y Mejora Gestión Financiera
<ul style="list-style-type: none"> Entes externos Legislación Gestión Jurídica Direccionamiento Estratégico Planeación Estratégica Gestión del Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad Directrices Lineamientos Procedimientos Información de Entes de Control, ARL y partes interesadas 	Identificar los activos de información, los aspectos e impactos ambientales, los peligros de seguridad y salud ocupacional, los requisitos legales aplicables y los riesgos inherentes al proceso.	<ul style="list-style-type: none"> Mapa de Riesgos Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales Normograma-Matriz de Requisitos Legales Inventario de Activos de Información 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y Mejora Evaluación Independiente Gestión tecnológicas de la Información Gestión del Talento Humano



ELABORÓ		REVISÓ		APROBO	
ENLACE SIG DE GESTION ATENCION AL CIUDADANO		COORDINADOR (A) GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO		SECRETARIA GENERAL	

Hacer					
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Atención al Ciudadano • Gestión Contractual 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos, Guías y Directrices • Contrato 	Administrar los canales de servicio y atención (Presencial, Virtual, Telefónico y Escrito)	<ul style="list-style-type: none"> • Directrices de Operación 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Atención al Ciudadano • Direccionamiento Estratégico 	
<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanos y Víctimas • Entidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. 	Recibir e identificar la necesidad de orientar e informar, registrar y/o direccionar, verificar la calidad y escalar las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al proceso correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> • Registros de información de la atención en la herramienta tecnológica, por canal de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos 	
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. 	Realizar seguimiento y evaluar la gestión de los procesos frente a la repuesta de las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias escalados.	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico 	
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Insumos de respuesta a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias 	Dar respuesta a las víctimas y ciudadanos en general acerca de las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos 	
<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico • Seguimiento y Mejora • Evaluación Independiente • Gestión tecnologías de la Información • Gestión del Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Riesgos • Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales • Normograma-Matriz de Requisitos Legales • Inventario de Activos de Información 	Aplicar los controles y actividades definidas en los programas de gestión ambiental, SYSO, seguridad de la información y mapa de riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas y controles aplicados e informes de seguimiento en los instrumentos respectivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico • Seguimiento y mejora • Evaluación independiente 	
Verificar					
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumento de Medición de Satisfacción 	Realizar la medición de satisfacción de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de medición de la satisfacción de los ciudadanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico • Seguimiento y Mejora 	



ELABORÓ		REVISÓ		APROBO	
ENLACE SIG DE GESTION ATENCION AL CIUDADANO		COORDINADOR (A) GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO		SECRETARIA GENERAL	

				<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Atención al Ciudadano
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> Estado del servicio y atención en el punto de atención, teniendo en cuenta los referentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Controlar, monitorear y supervisar el servicio y la atención en los diferentes canales. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe del estado de servicio y atención del punto con el plan de acción para las mejoras a implementar. 	<ul style="list-style-type: none"> Macro procesos estratégicos, misionales, apoyo y de evaluación.
<ul style="list-style-type: none"> Planeación Estratégica Direccionamiento Estratégico Seguimiento y Mejora Evaluación independiente 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de Gestión Plan de acción Informes de Evaluación del Proceso. Informes de Auditorías Internas y Externas. 	<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluar la gestión y desempeño del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> Tablero de Control. Mapa de riesgos. Revisión por la Dirección. Registro No Conformidades 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico Seguimiento y Mejora Evaluación independiente
Actuar				
<ul style="list-style-type: none"> Entes externos de control Seguimiento y Mejora Evaluación independiente Operadores. Cliente externo. 	<ul style="list-style-type: none"> Propuestas de innovación y lecciones aprendidas. Informes de Gestión Informes de auditorias 	<ul style="list-style-type: none"> Definir acciones de mejora y de innovación para la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Acciones de Mejora y Planes de Mejoramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Entes externos de control Direccionamiento estratégico Seguimiento y Mejora Evaluación Independiente

REQUISITOS DE LAS NORMAS	DOCUMENTACION RELACIONADA	POLITICAS DE OPERACIÓN
<p>NTCGP 1000:2009</p> <p>4.1 Requisitos Generales 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros 6.2 Talento Humano 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.5.1 Mejora continua 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento Atención Canal Presencial Procedimiento Jornadas de Atención Procedimiento Atención Telefónica Procedimiento Atención Canal Escrito 	<ul style="list-style-type: none"> Política de Adquisición de Bienes y Servicios Política de Atención a Víctimas Política Bienestar Laboral Política de Calidad Política de Comunicación Política de Desconcentración Política de Gestión Integral de Riesgos Política de Gestión del Talento Humano



ELABORÓ

REVISÓ

APROBO

ENLACE SIG DE GESTION ATENCION AL CIUDADANO

COORDINADOR (A) GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO

SECRETARIA GENERAL

MECI 2013

- 1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos
- 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano
- 1.2.1 Planes, programas y proyectos
- 1.2.3 Estructura Organizacional
- 1.3 Componente Administración del Riesgo
- 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión
- 2.1.3 Plan de Mejoramiento
- 3. Eje transversal: Información y Comunicación

NTC ISO 14001

- 4.1 Requisitos generales
- 4.3.1 Aspectos ambientales
- 4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos
- 4.3.3 Objetivos, metas y programas
- 4.4.3 Comunicación
- 4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias
- 4.5.3 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva

NTC – OHSAS 18001

- 4.1 Requisitos generales
- 4.3.1 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles
- 4.3.2 Requisitos legales y otros
- 4.3.3 Objetivos y programas (s)
- 4.4.3.1 Comunicación
- 4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias
- 4.5.3. Investigación de Incidentes, No conformidades y acciones correctivas y preventivas

NTC-ISO/IEC 27001

- 5. Liderazgo
- 6. Planificación

- Política de Manejo de Información
- Política de Planeación y Control
- Política Ambiental
- Política de Salud y Seguridad Ocupacional



ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG DE GESTION ATENCION AL CIUDADANO		COORDINADOR (A) GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	SECRETARIA GENERAL

6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades 7.1 Recursos 7.2 Competencias 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información Documentada 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Valoración de riesgos de la Seguridad de la Información 8.3 Tratamiento de riesgos de la Seguridad de la Información 9.3. Revisión por la Dirección 10. Mejora 10.1 No Conformidades y Acciones Correctivas 10.2 Mejora Continua		
REQUISITOS LEGALES	GESTIÓN DEL RIESGO	INDICADORES
Ver Normograma	Ver Mapa de Riesgos	Ver Tablero de Control Institucional
RECURSOS		
Humanos	Tecnológicos	Infraestructura
Psicólogos, Sociólogos, Trabajadores Sociales, Economistas, Ing. Industriales y Abogados con experiencia en gestión de servicio al ciudadano. Tecnólogo o Técnico Profesional en Áreas de Servicio al Ciudadano. Auxiliar Administrativo con conocimientos en Áreas Administrativas.	Sistema de información Acceso a internet Computadores	Puestos de trabajo Puntos con condiciones adecuadas para atender a los usuarios Equipos de computación, impresora, fax, scanner, extensiones telefónicas. Archivador de documentos.

ANEXOS

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO		Código: 740.04.09
			Versión:02
			Fecha:06/06/2014
			Página 6 de 6
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG DE GESTION ATENCION AL CIUDADANO		COORDINADOR (A) GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	SECRETARIA GENERAL

Anexo 1 Control de cambios

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
2	Objetivo	Se redefine el objeto acorde al que hacer del proceso.	Se ajusta de acuerdo con la operación actual y la esencia de servicio al ciudadano enmarcada en la normatividad vigente.	2014-06-06
	Alcance	Se define nuevamente de acuerdo con el ajuste de las actividades del ciclo PHVA	Se ajusta de acuerdo con la operación actual y la esencia de servicio al ciudadano enmarcada en la normatividad vigente.	
	Entradas – Actividades - Salidas	Se ajustan las actividades dentro del ciclo PHVA, acorde con las mejoras implementadas al proceso.	Se ajusta de acuerdo con la operación actual y la esencia de servicio al ciudadano enmarcada en la normatividad vigente.	
	Documentación Relacionada	Se ajustan los procedimientos de acuerdo con las nuevas actividades definidas en el ciclo PHVA.	Se ajusta de acuerdo con la operación actual y la esencia de servicio al ciudadano enmarcada en la normatividad vigente.	
	Requisitos de las normas	Se incluyen los nuevos requisitos de MECI 2013 y de los requisitos de las demás normas que componen el sistema integrado de gestión.	Implementación del Sistema Integrado de Gestión	