



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PROCESO: Gestión Social	LÍDER DEL PROCESO: Secretario de Despacho adscrito a la Secretaría de Desarrollo Económico y Social		
CÓDIGO: C-GS-01	VERSIÓN: 02	FECHA ACTUALIZACIÓN: 20/04/2022	PÁGINA: 1 de 3

OBJETIVO DEL PROCESO: Fomentar el desarrollo social de la población del municipio, sus organizaciones y grupos de valor a través del apoyo social, acompañamiento, asesoría y participación ciudadana con el fin de contribuir a la solución de problemas o afrontar situaciones de tipo individual o grupal, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar de las partes interesadas.

ALCANCE: Inicia con la identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas y grupos de valor, continua con la implementación de los programas desde las dependencias y finaliza con la evaluación y mejora del proceso.

En este proceso intervienen diferentes dependencias de la Alcaldía, las cuales dentro de los programas que lideran cada una enmarcan la gestión social, la asesoría y la formación de manera inherente a través de su servicio.

- * Secretaría de Desarrollo Económico y Social: Juntas de Acción Comunal, Participación Ciudadana y Bienestar Animal.
- * Secretaría de Educación: Biblioteca, Aula Virtual, PAE, educación inicial, básica y media
- * Secretaría de Salud: Sisbén, Adulto mayor, Discapacidad, Seguridad Alimentaria y Nutricional.
- * Secretaría de la Mujer y la Familia: Apoyo sicosocial, equidad de género, juventud, familia, libertad religiosa, población LGBTIQA, y población afrocolombiana.
- * Secretaría de Movilidad: Educación vial, Patrulleritos
- * Secretaría de Infraestructura: Gestión del Riesgo.

PARTES INTERESADAS DEL PROCESO:	REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)
--	---

<p>Entidades de Control Entidades Gubernamentales Funcionarios Contratistas Ciudadanía</p>	<p>Norma ISO 9001:2015:</p>	<p>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 4.4.1 Caracterización de Procesos 4.4.2 Información documentada de apoyo a la operación de los procesos (Procedimientos, Manuales Guías, formatos...) 5.1.2 Enfoque al cliente 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 7.1 RECURSOS 7.1.1 Generalidades</p> <p>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio (b y c) 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 8.6 Liberación de los Productos y Servicios 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 9. 1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10. MEJORA</p>
--	-----------------------------	---

Proveedores Empresas Organizaciones Sociales	Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	<p>Dimensión 1. Talento Humano Política de Gestión Estratégica del Talento Humano. Política de Integridad</p> <p>Dimensión 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación Política de Planeación institucional. Política Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público. Política de compra y contratación pública</p> <p>Dimensión 3. Gestión con Valores. Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. Política de gobierno digital.</p>	<p>Política de seguridad digital. Política de defensa jurídica. Política mejora normativa. Política Servicio al ciudadano. Política racionalización de trámites. Política de participación ciudadana en la Gestión Pública</p> <p>Dimensión 4. Evaluación de Resultados. Política seguimiento y evaluación del desempeño institucional</p> <p>Dimensión 5. Información y Comunicación. Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Política documental. Política gestión de la información estadística</p> <p>Dimensión 6. Gestión del Conocimiento y la Innovación. Política gestión del conocimiento y la Innovación.</p> <p>Dimensión 7. Control Interno. Política de control interno</p>
	Normatividad Legal Aplicable		Normograma

INDICADORES ASOCIADOS AL PROCESO:

INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Personas impactadas por campañas de promoción de servicios	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Personas impactadas}}{\text{N}^\circ \text{ impactos proyectados por campaña}} \times 100$	100%	Trimestral
Población participante de los eventos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Personas participantes}}{\text{N}^\circ \text{ personas esperadas}} \times 100$	100%	Trimestral
Población formada	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Personas formadas}}{\text{N}^\circ \text{ personas proyectadas a formar por programa}} \times 100$	100%	Trimestral
Atención y acompañamiento psicosocial	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Acompañamientos psicosociales brindados}}{\text{Total acompañamientos psicosociales solicitados}} \times 100$	100%	Mensual
Personas impactadas por programa	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Personas impactadas}}{\text{N}^\circ \text{ impactos proyectados por programa}} \times 100$	100%	Trimestral
Atención integral a personas en condición de calle	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Habitantes de calle atendidos de manera integral}}{\text{Total de habitantes de calle caracterizados}} \times 100$	100%	Semestral
Porcentaje de Atención de personas	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de personas atendidas}}{\text{N}^\circ \text{ Total solicitudes de atención}} \times 100$	100%	Mensual
Atención integral personas con discapacidad	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Personas discapacitadas atendidas de manera integral}}{\text{Total de cupos para atención en la sede de discapacidad}} \times 100$	100%	Trimestral
Adultos mayores atendidos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Adultos mayores atendidos}}{\text{N}^\circ \text{ adultos mayores que se esperan atender}} \times 100$	100%	Mensual
Actividades de Inspección Vigilancia y Control IVC	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Actividades de IVC realizadas}}{\text{Total de actividades IVC programadas}} \times 100$	100%	Mensual
Personas atendidas por los programas que ofrece la Secretaría	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Servicios prestados o personas atendidas}}{\text{N}^\circ \text{ Servicios solicitados de la Secretaría}} \times 100$	100%	Mensual
Mascotas vacunadas	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Mascotas vacunadas}}{\text{N}^\circ \text{ Mascotas vacunadas}}$	2319	Trimestral
Porcentaje de afiliación al régimen subsidiado a las personas que lo requieren	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Afiliaciones realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ Afiliaciones solicitadas}} \times 100$	100%	Mensual
Porcentaje de encuestas realizadas	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Encuestas Realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ Encuestas Solicitadas}} \times 100$	100%	Mensual
Porcentaje de satisfacción en la orientación al usuarios	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Orientaciones satisfactorias realizadas}}{\text{Total de Orientaciones realizadas}} \times 100$	90%	Mensual
Porcentaje de llamadas atendidas	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Llamadas atendidas}}{\text{Total de llamadas entrantes}} \times 100$	100%	Mensual
Respuesta a las PQRSD ingresadas a la Alcaldía	$\frac{\text{N}^\circ \text{ PQRSD atendidas}}{\text{Total de PQRSD ingrsadas}} \times 100$	100%	Mensual
Población beneficiada de las campañas de educación vial	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Personas beneficiadas}}{\text{N}^\circ \text{ Personas beneficiadas}}$	3000	Trimestral
Campañas educativas en conocimiento y reducción del riesgo y manejo del desastre	$\frac{\text{N}^\circ \text{ campañas realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ campañas programadas}} \times 100$	100%	Trimestral
Personas atendidas con los servicios de la biblioteca municipal	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Servicios prestados o personas atendidas}}{\text{N}^\circ \text{ Servicios solicitados}} \times 100$	100%	Trimestral
Atención de cupos en las instituciones educativas oficiales	$\frac{\text{N}^\circ \text{ cupos otorgados}}{\text{N}^\circ \text{ cupos disponibles}} \times 100$	100%	Anual
Estudiantes beneficiados con becas para educación superior	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Becas otorgadas}}{\text{N}^\circ \text{ Becas otorgadas}}$	100	Anual

RECURSOS:		INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA AL PROCESO
HUMANO:	Profesionales y contratistas adscritos a la Secretaría de Desarrollo Económico y Social, la Secretaría de Educación, la Secretaría de Salud, la Secretaría de la Mujer y la Familia, la Secretaría de Movilidad y la Secretaría de Infraestructura; y específicamente a las funciones asociadas al proceso de Gestión Social	Listado maestro de documentos
TECNOLÓGICOS	Hardware, software, red interna, aplicaciones, internet y sistemas de información y comunicación	
AMBIENTE DE TRABAJO (SST)	Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación, ventilación, ergonomía	
FINANCIEROS:	Presupuesto aprobado	

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad	Diagnostico necesidades y expectativas partes interesadas en el proceso	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control
			Identificar riesgos asociados al proceso	Matriz de riesgos actualizado	
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Planificar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios Planificar y priorizar programas, proyectos y actividades de apoyo social, acompañamiento, asesoría, participación ciudadana y desarrollo social	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción	
Proceso Direccionamiento Estratégico Entidades gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Territorial Concejo Municipal Proceso Gestión Financiera Proceso Servicio a la Ciudadanía Proceso Gestión Jurídica	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas Plan de Desarrollo vigente Plan de Acción Institucional Normatividad Legal a nivel Nacional, Departamental y Local vigente Plan de acción	H	Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social Caracterizar, los grupos poblaciones objeto de atención social	Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos	Usuarios Consejo de Cultura Concejo Municipal Comunidad en general Entidades de control Concejo Municipal Veedores sociales Gestores Culturales
			Diseñar plan de capacitación ciudadana con base a las necesidades identificadas en el diagnostico	Plan de formación ciudadana	
			Realizar jornadas y campañas de capacitación ciudadana en temas de participación y construcción de valores cívicos y con base al plan de capacitación	Jornadas de sensibilización y capacitación sociales Planillas de asistencia e inscripción de beneficiarios Asesoría y asistencia Realizada Informes de gestión	
			Gestionar y brindar la atención y desarrollo de programas y actividades para el desarrollo de la participación ciudadana en los diferentes grupos poblacionales. Elaborar y presentar informes relacionados con el proceso		

<p>Proceso Gestión Jurídica Proceso Contratación y Compras Entidades de Control Contratistas Ciudadanía Proveedores Organizaciones Comunes</p>	<p>Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción Recursos necesarios y necesidades de contratación Proveedores PQRSD</p>		<p>Promover la organización y participación ciudadana y comunitaria con enfoque diferencial Proporcionar o facilitar el ingreso a programas y beneficios sociales</p> <p>Gestionar la contratación para los servicios Atender y/o redireccionar las PQRSD Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados a la promoción de la participación ciudadana</p>	<p>Planes, proyectos y programas desarrollados Servicios asociados al proceso prestados</p> <p>Servicios contratados PQRSD Atendidas Políticas Públicas para la promoción de la participación ciudadana</p>	<p>ONG Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos</p>
<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.</p>	<p>Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios</p> <p>PQRSD asociadas al proceso</p>	<p>V</p>	<p>Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas</p> <p>Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.</p> <p>Analizar los informes de gestión Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso</p> <p>Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción</p> <p>Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRSD relacionadas con el proceso.</p>	<p>Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas</p> <p>Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados</p> <p>Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento</p> <p>PQRSD Tramitadas</p>	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial</p>
<p>Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la</p>	<p>Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión</p>	<p>A</p>	<p>Definir acciones Correctivas y de Mejora</p> <p>Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento</p>	<p>Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento</p>	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden</p>
JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL					
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
<p>Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera</p>	<p>Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente</p>	<p>P</p>	<p>Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad</p> <p>Identificar riesgos asociados al proceso</p> <p>Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.</p> <p>Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios</p> <p>Planificar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios Planificar y priorizar programas, proyectos y actividades de apoyo social, acompañamiento, asesoría, participación ciudadana y desarrollo social</p>	<p>Diagnostico necesidades y expectativas partes interesadas en el proceso</p> <p>Matriz de riesgos actualizado</p> <p>Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.</p> <p>Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio</p> <p>Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción</p>	<p>Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control</p>

	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas		Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social Caracterizar las Juntas de Acción Comunal del municipio	Grupos poblacionales y Juntas de acción Comunal caracterizadas Bases de datos	
--	--	--	--	--	--

<p>Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Consejos, Mesas o Comités Temáticos Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera</p>	<p>Comunidad y las partes interesadas Plan de Desarrollo vigente Plan de Acción Institucional Normatividad Legal a nivel Nacional, Departamental y Local vigente Plan de acción Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción Proveedores PQRSD Solicitudes y necesidades de la comunidad y los organismos comunales Información documentada Libros estipulados por las ley de los organismos comunales Documentación Organismos comunales</p>	<p>H</p>	<p>Diseñar plan de capacitación y acompañamiento para organismos comunales con base a las necesidades identificadas en el diagnóstico</p> <p>Realizar jornadas y campañas de capacitación ciudadana en temas de participación y construcción de valores cívicos y con base al plan de capacitación Ejecutar planes, programas, proyectos y actividades de Fortalecimiento a los organismos comunales</p> <p>Gestionar y brindar la atención y desarrollo de programas y actividades propias de los organismos comunales. Brindar acompañamiento y asesoría a las Juntas de Acción comunal en: Constituir, conformar y liquidar los organismos comunales. Solicitar de Personería Jurídica Registrar los libros estipulados por la ley de los organismos comunales Crear, Revisar y Renovar la documentación requerida Verificar del proceso de elección de dignatarios Otros procesos administrativos asociados al desarrollo de las funciones Elaborar y presentar informes relacionados con el proceso</p>	<p>Plan de formación ciudadana</p> <p>Jornadas de sensibilización y capacitación sociales Planillas de asistencia e inscripción de beneficiarios Asesoría, asistencia y acompañamientos realizados Informes de gestión Servicios prestados Procesos y Actos administrativos Información documentada Documentación creada, revisada y renovada Organismos comunales acompañados</p>	<p>Usuarios Consejo de Cultura Concejo Municipal Comunidad en general Entidades de control Concejo Municipal Veedores sociales Gestores Culturales ONG Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos</p>
<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.</p>	<p>Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios</p> <p>PQRSD asociadas al proceso</p>	<p>V</p>	<p>Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas</p> <p>Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.</p> <p>Analizar los informes de gestión Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRSD relacionadas con el proceso.</p>	<p>Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas</p> <p>Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados</p> <p>Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento</p> <p>PQRSD Tramitadas</p>	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial</p>
<p>Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local.</p>	<p>Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión</p>	<p>A</p>	<p>Definir acciones Correctivas y de Mejora</p> <p>Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento</p>	<p>Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento</p>	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho</p>

BIENESTAR ANIMAL					
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad	Diagnostico necesidades y expectativas partes interesadas en el proceso	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control
			Identificar riesgos asociados al proceso	Matriz de riesgos actualizado	
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Planificar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios Planificar y priorizar programas, proyectos y actividades de apoyo social, acompañamiento y asesoría para el bienestar animal	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción	
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Consejos, Mesas o Comités Temáticos Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera Autoridades Ambientales Albergue municipal	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas Detección o reporte de la ciudadanía Fauna domestica en situación de calle Fauna silvestre en cautiverio Plan de Desarrollo vigente Plan de Acción Institucional Normatividad Legal a nivel Nacional, Departamental y Local vigente Plan de acción Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción Proveedores PQRSD Información documentada	H	Caracterizar fauna domestica y silvestre presente en el municipio	Animales domesticos y silvestre que requieren atención identificados	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Autoridades Ambientales Fauna Domestica y Silvestre Comunidad en general Contratistas y proveedores
			Realizar recolección y transporte del animal domestico en situación de calle al albergue municipal Realizar valoración y brindar atención medica veterinaria Alojar en el albergue Realizar la esterilización y vacunación para ser entregados en adopción	Historia clinica Animales atendidos Servicios de atención Medica Veterinaria prestados	
			Realizar campañas de adopción, vacuanación y esterilización Atender a los ciudadanos con intención de adoptar Realizar proceso de selección, adopción y entrega del animal Solicitar documentación requerida para el proceso de adopción Realizar visitas de seguimiento a los animales adoptados	Registro Fotográfico de los animales y de la campaña Publicación en redes sociales o pagina web Base de datos de animales a adoptar Animales adoptados, vacunados y esterilizados Inofmración documentada: listados asistencia, registro de visitas, etc Solicitudes de adopción aprobadas	
			Control, seguimiento y mantenimiento al albergue municipal	Informes de visitas Informes de gestión Oportunidades de mejora	
			Atención de casos con fauna silvestre Acompañamiento en el decomiso, recuperación o rescate de la fauna silvestre Entrega a las autoridades ambientales responsables del manejo de la fauna silvestre	Casos atendidos Acompañamientos, recuperaciones y rescates realizados Entregas realizadas	

Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios	V	Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas	Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas	Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial Autoridades Ambientales
			Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados	
			Analizar los informes de gestión Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
			Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción		
PQRSD asociadas al proceso	Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRSD relacionadas con el proceso.		PQRSD Tramitadas		
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Definir acciones Correctivas y de Mejora	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento		

BIBLIOTECA

PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.. Ministerio de Cultura Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad	Diagnostico necesidades y expectativas partes interesadas en el proceso	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control
			Identificar riesgos asociados al proceso	Matriz de riesgos actualizado	
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Planificar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios Planificar y priorizar programas, proyectos y actividades de apoyo social y acompañamiento para la promoción de los servicios asociados a la biblioteca	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción	
			Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social Caracterizar los usuarios de la biblioteca	Grupos poblacionales que usan la biblioteca caracterizados Bases de datos	

<p>Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera Red de bibliotecas del Área Metropolitana Red de bibliotecas Nacional Ministerio de Cultura</p>	<p>Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas Plan de Desarrollo vigente Plan de Acción Institucional Normatividad Legal a nivel Nacional, Departamental y Local vigente Plan de acción Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción Biblioteca y material bibliografico Aula virtual Proveedores PQRSD Solicitud de prestación de servicios, atención y asesoría.</p>	<p>H</p>	<p>Realizar jornadas y campañas de promoción del uso de la biblioteca y los servicios de préstamo externo, acceso a internet y alfabetización digital Ejecutar planes, programas, proyectos y actividades propias de la biblioteca y sus asociados. (préstamo externo, acceso a internet y alfabetización digital)</p> <p>Brindar atención y asesoría a los usuarios de la biblioteca Registrar a los usuarios en el sistema para el uso del sala virtual y el prestamos de material bibliográfico Prestar el material bibliográfico y realizar seguimiento hasta su devolución. Asignación de equipos a los usuarios para el acceso a internet Revisar el funcionamiento de los equipos y reportar anomalías</p> <p>Gestionar la contratación para los servicios Atender y/o redireccionar las PQRSD Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados al préstamo externo, acceso a internet y alfabetización digital</p>	<p>Campaña realizada Publicación en redes sociales o pagina web Planes, programas, proyectos, políticas y actividades desarrollados Informes de gestión</p> <p>Usuarios registrados Asiganción de equipos Servicio prestado Prestamos de material bibliografico aprobados y devoluciones realizadas.</p> <p>Servicios contratados PQRSD Atendidas Políticas Publicas</p>	<p>Instituciones Educativas Estudiantes Usuarios Consejo de Cultura Comunidad en general Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Todos los procesos</p>
<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.</p>	<p>Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios</p> <p>PQRSD asociadas al proceso</p>	<p>V</p>	<p>Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas</p> <p>Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.</p> <p>Analizar los informes de gestión Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción</p> <p>Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRSD relacionadas con el proceso.</p>	<p>Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas</p> <p>Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados</p> <p>Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento</p> <p>PQRSD Tramitadas</p>	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial</p>
<p>Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión</p>	<p>Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión</p>	<p>A</p>	<p>Definir acciones Correctivas y de Mejora</p> <p>Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento</p>	<p>Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento</p>	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial</p>
PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR - PAE					
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
<p>Entidades de Control Entidades gubernamentales y</p>			<p>Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad</p> <p>Identificar riesgos asociados al proceso</p>	<p>Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas</p> <p>Matriz de riesgos actualizado</p>	<p>Todos los procesos</p>

no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control Instituciones Educativas
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Planificar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios Planificar y priorizar programas, proyectos y actividades de apoyo social y acompañamiento para la promoción de los servicios asociados a la biblioteca	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción	

Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera Instituciones educativas Estudiantes	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo Normatividad y documentación aplicable al proceso. Proveedores PQRSD Solicitud de prestación de servicios e inscripción al programa	H	Caracterizar los usuarios del Programa de Alimentación Escolar	Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos	Instituciones Educativas Estudiantes beneficiados Usuarios Consejo de Cultura Comunidad en general Entidades de control Veedores sociales Gestores Culturales ONG Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos
			Recibir oficio de la Gobernación de Antioquia Gestionar la contratación para los servicios Estandarización del servicio, la minuta y la alimentación en los restaurantes. Priorización y selección de instituciones educativas y restaurantes comunitarios beneficiarios Asignación de cupos Prestación del servicio Solicitud, recepción, almacenamiento, preparación y suministro de los alimentos	Asignación de cupos para el municipio Servicios contratados Lineamientos para la atención y prestación del servicio Minuta estandarizada Instituciones Educativas y Restaurantes Comunitarios Seleccionados Beneficiarios seleccionados Servicios prestados	
			Atender y/o redireccionar las PQRSD Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados a la promoción del uso de la biblioteca, el aula virtual y la lectura.	PQRSD Atendidas Políticas Públicas	
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios	V	Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas	Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas	Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados	
			Analizar los informes de gestión Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
			Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción		
	Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRSD relacionadas con el proceso.		PQRSD Tramitadas		
PQRSD asociadas al proceso					
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Definir acciones Correctivas y de Mejora	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento		
EDUCACIÓN INICIAL, BASICA Y MEDIA					
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
			Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas	

<p>Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera</p>	<p>Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente</p>	<p>P</p>	<p>Identificar riesgos asociados al proceso</p> <p>Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.</p> <p>Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios</p> <p>Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios Planificar la realización de programas y actividades de fomento de la Educación Superior en el municipio</p>	<p>Matriz de riesgos actualizado</p> <p>Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.</p> <p>Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio</p> <p>Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción Plan Educativo Municipal - Plan Educativo Metropolitano</p>	<p>Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control Instituciones Educativas</p>
<p>Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera Instituciones educativas</p>	<p>Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo Normatividad y documentación aplicable al proceso. Proveedores PQRSD Solicitud de prestación de servicios e inscripción a las Instituciones Educativas disponibles en el municipio</p>	<p>H</p>	<p>Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social Caracterizar los usuarios del proceso</p> <p>Divulgar los beneficios y requisitos de ingreso a programa de becas Publicar cronograma de recepción de documentos. Verificar el cumplimiento de los requisitos por los aspirantes Selección de beneficiarios y publicación del listado Verificar cumplimiento de requisitos para la permanencia en el proceso Cierre del proceso</p> <p>Recibir listado de estudiantes que solicitan nuevos cupos escolares Realizar la inscripción a las instituciones educativas del municipio Desarrollo de los programas, contenidos educativos y actividades educativas. Campañas de promoción de los servicios de educación del municipio</p> <p>Gestión de Programas Culturales Realizar jornadas y campañas de capacitación para la ciudadanía Gestionar y realizar Programas Culturales y de uso del tiempo libre</p> <p>Atender las solicitudes de la comunidad educativa para el mejoramiento en la prestación del servicio educativo</p>	<p>Grupos poblacionales Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos - SIMAT</p> <p>Campaña realizada Publicación en redes sociales o pagina web Documentación recopilada Beneficiarios seleccionados Becas otorgadas</p> <p>Solicitudes atendidas Inscripciones realizadas Estudiantes asignados y grupos de formación conformados Servicios asociados al proceso prestados Campaña realizada Publicación en redes sociales o pagina web</p> <p>Planes, programas, proyectos, políticas y actividades desarrollados Informes de gestión Planillas de asistencia e inscripción de beneficiarios Capacitaciones, asesorías, asistencias, acompañamientos y cursos realizados Informes de gestión</p> <p>Servicios contratados PQRSD Atendidas Políticas Publicas</p>	<p>Instituciones Educativas Estudiantes Usuarios Consejo de Cultura Comunidad en general Entidades de control Veedores sociales Gestores Culturales ONG Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos</p>

Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios	V	Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas	Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas	Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados	
			Analizar los informes de gestión Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
	Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción				
PQRSD asociadas al proceso	Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRSD relacionadas con el proceso.	PQRSD Tramitadas			
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Definir acciones Correctivas y de Mejora	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento		

SISBEN

PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad	Diagnostico necesidades y expectativas partes interesadas en el proceso	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control
			Identificar riesgos asociados al proceso	Matriz de riesgos actualizado	
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Planificar actividades de promoción de la afiliación al Sisbén	Estrategias de promoción de la afiliación.	
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Ciudadanía en general	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo Normatividad y documentación	H	Incluir a la población que lo solicite en la base de datos del Sisbén	Datos estadísticos.	Usuarios Comunidad en general Entidades de control Entidades Gubernamentales v no
			Solicitud de registro de usuario en base local Entrega de información y/o formatos requeridos Recepción de documentos solicitados Programar y realizar visitas y encuestas a los solicitantes	Solicitudes atendidas Recepción de documentación Entrega de información documentada Programación de visitas Usuarios afiliados	

Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera SISBEN	aplicable al proceso. Proveedores PQRSD Solicitud de prestación de servicios e inscripción al SISBEN		Registrar novedades Depuración de bases de datos Generar listado de población a ser afiliada Gestionar la contratación para los servicios Atender y/o redirigir las PQRSD Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados al proceso	Novedades registradas Base de datos depuradas Listados de población a ser afiliada Servicios contratados PQRSD Atendidas Políticas Públicas	gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Todos los procesos
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios	V	Realizar seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al Proceso.	Control diario de la atención y prestación de servicios, así como el control diario de solicitudes.	Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados	
			Analizar los informes de gestión Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento de los indicadores de gestión del proceso Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
	PQRSD asociadas al proceso		Recopilar y analizar los datos de las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias PQRSD relacionadas con el proceso. PQRSD Tramitadas		
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Definir acciones correctivas y de mejora Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
ADULTO MAYOR					
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control Instituciones Educativas
			Identificar riesgos asociados al proceso	Matriz de riesgos actualizado	
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios Planificar la realización de proyectos y actividades de fomento del programa de atención al adulto mayor	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción	

Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo Normatividad y documentación aplicable al proceso. PQRSD Solicitud de prestación de servicios e inscripción a programas	H	Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social Caracterizar los usuarios del proceso	Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos	Usuarios-Adultos Mayores Comunidad en general Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos
			Recibir solicitudes de apoyo integral Realizar visita domiciliaria Revisión de la solicitud por parte del comité gerontológico Inscripción al programa y socialización del reglamento del centro gerontológico Prestación de los servicios del programa de apoyo integral	Solicitudes atendidas Visitas domiciliarias realizadas Usuarios inscritos	
			Recibir solicitudes de ingreso al programa subsidio economico Consultar y alimentar base de datos Realizar visita domiciliaria Surtir el proceso de selección del Consorcio Colombia Mayor Inscripción al programa Prestación de los servicios del programa Subsidio economico Notificación de cobro del subsidio a los usuarios Depurar base de datos y retirar usuarios Reasignar los cupos	Servicios prestados Proyectos, programas y actividades asociadas al proceso realizadas Base de datos depuradas	
			Administrar el centro gerontológico Ejecutar los planes, proyectos, programas y actividades de bienestar, salud y recreación priorizadas para los usuarios del centro	Informes de gestión planes, proyectos, programas y actividades de bienestar, salud y recreación priorizadas ejecutados	
			Gestionar la contratación para los servicios Atender y/o redireccionar las PQRSD Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados al proceso	Servicios contratados PQRSD Atendidas Políticas Públicas	
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios	V	Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas	Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas	Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados	
			Analizar los informes de gestión Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
	Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRSD relacionadas con el proceso.		PQRSD Tramitadas		
PQRSD asociadas al proceso					
Entidades Control y vigilancia			Definir acciones Correctivas y de Mejora		Proceso Direccionamiento Estratégico

Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
--	--	---	---	---	---

DISCAPACIDAD

PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control Consejos, Mesas o Comités Temáticos
			Identificar riesgos asociados al proceso	Matriz de riesgos actualizado	
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	

			Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios Planificar la realización de planes, proyectos y actividades de fomento del programa de discapacidad	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción	
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera Juntas de Acción Comunal (JAC)	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo Normatividad y documentación aplicable al proceso. Proveedores PQRSD Solicitud de prestación de servicios e inscripción al programa	H	Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social Caracterizar los usuarios del proceso	Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos	Usuarios Comunidad en general Entidades de control Entidades Gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Consejo Municipal Comite Municipal de discapacidad Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Gestión Documental Proceso Servicio a la ciudadanía
			Recibir solicitudes de apoyo integral Realizar visita domiciliaria Desarrollar inscripción al programa Prestación de los servicios multidisciplinarios del programa de atención a personas con discapacidad	Solicitudes atendidas Visitas domiciliarias realizadas Usuarios inscritos Servicios prestados Proyectos, programas y actividades asociadas al proceso realizadas	
			Gestionar la contratación para los servicios Atender y/o redireccionar las PQRSD Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados al proceso	Servicios contratados PQRSD Atendidas Políticas Publicas	
Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios	V	Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas	Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas	Proceso Direcciónamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados	
			Analizar los informes de gestión Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
			Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción		
	PQRSD asociadas al proceso	Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRSD relacionadas con el proceso.	PQRSD Tramitadas		
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Definir acciones Correctivas y de Mejora	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento		
SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL					
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
			Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas	

<p>Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera</p>	<p>Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente</p>	<p>P</p>	<p>Identificar riesgos asociados al proceso</p> <p>Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.</p> <p>Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios</p> <p>Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios Planificar la realización de proyectos y actividades de fomento del programa de seguridad alimentaria y nutricional</p>	<p>Matriz de riesgos actualizado</p> <p>Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.</p> <p>Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio</p> <p>Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción</p>	<p>Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control Instituciones Educativas</p>
<p>Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera</p>	<p>Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo Departamental. Normatividad y documentación aplicable al proceso. Proveedores PQRSD Solicitud de prestación de servicios e inscripción al programa de seguridad alimentaria y nutricional</p>	<p>H</p>	<p>Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social Caracterizar la población vulnerable</p> <p>Selección de población vulnerables Registrar beneficiarios seleccionados en el programa Definir paquetes alimentarios Programar y entregar paquetes alimentarios Depurar base de datos de beneficiarios</p> <p>Gestionar y distribuir los alimentos Desarrollar control de los paquetes alimentarios Desarrollar campañas para difundir los beneficios del programa Prestación de los servicios del programa</p> <p>Gestionar la contratación para los servicios Atender y/o redireccionar las PQRSD Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados al proceso</p>	<p>Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos</p> <p>Usuarios inscritos Servicios prestados Proyectos, programas y actividades asociadas al proceso realizadas Base de datos depurados</p> <p>Estandarización de paquetes alimentarios Controles realizados Campañas de difusión desarrolladas Informes de gestión Planes, proyectos, programas y actividades priorizadas ejecutados</p> <p>Servicios contratados PQRSD Atendidas Políticas Publicas</p>	<p>Usuarios Comunidad en general Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos</p>
<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.</p>	<p>Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios</p> <p>PQRSD asociadas al proceso</p>	<p>V</p>	<p>Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas</p> <p>Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.</p> <p>Analizar los informes de gestión Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción</p> <p>Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRSD relacionadas con el proceso.</p>	<p>Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas</p> <p>Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados</p> <p>Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento</p> <p>PQRSD Tramitadas</p>	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial</p>
			<p>Definir acciones Correctivas y de Mejora</p>		

<p>Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión</p>	<p>Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión</p>	<p>A</p>	<p>Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento</p>	<p>Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento</p>	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial</p>
--	---	-----------------	--	--	---

APOYO PSICOSOCIAL					
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios Planificar la realización de programas, proyectos y actividades de fomento de apoyo psicosocial en el municipio	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción	
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo y Planes Aplicables al Proceso. Política y Objetivos de Calidad. Documentación y normatividad aplicable al proceso Proveedores PQRSD Solicitud de prestación de servicios e inscripción a los servicios de apoyo psicosocial	H	Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social Caracterizar los usuarios del proceso	Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos	Usuarios Comunidad en general Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos
			Recibir solicitud de atención psicosocial Registro del ciudadano Programar la atención Brindar la atención individual, orientación familiar Prestación de los servicios del programa de atención psicosocial Realizar historias clínicas Custodiar historias clínicas Derivar casos Realizar seguimiento al proceso del usuario	Solicitudes atendidas Cronograma de atención Usuarios inscritos Servicios u orientaciones prestadas Proyectos, programas y actividades asociadas al proceso realizadas Base de datos depurados Historias clínicas custodiadas	
			Conformar Mesa municipal para erradicar las violencias contra las mujeres Ejecutar las acciones y proceso de la mesa de erradicación de las violencias Brindar Lineamientos sobre Violencia Establecer alianzas Interinstitucionales Apoyar acciones de sensibilización Crear y ejecutar rutas de atención a las violencias	Conformación de la Mesa Municipal para erradicar las violencias contra las mujeres Programas, proyectos y actividades para la erradicación de la violencia Lineamientos y políticas definidas Alianzas generadas Rutas de atención a las violencias definidas	
			Campañas de promoción de los servicios Gestionar la contratación para los servicios Atender y/o redireccionar las PQRSD Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados al proceso	Campañas realizadas Servicios contratados PQRSD Atendidas Políticas Públicas	
Proceso Direccionamiento Estratégico			Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas	Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas	

Estrategia Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios	V	Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados	Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Analizar los informes de gestión Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
			Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRSD relacionadas con el proceso.	PQRSD Tramitadas	
PQRSD asociadas al proceso					
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Definir acciones Correctivas y de Mejora	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento		

MUJER Y EQUIDAD DE GENERO

PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios Planificar la realización de programas, proyectos y actividades de fomento de equidad de genero	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción	
			Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social Caracterizar los usuarios del proceso	Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos	
			Conformar la Mesa de la Mujer y la Equidad de Género Identificar y convocar actores claves Implementar el plan de trabajo de la Mesa de la Mujer y la Equidad de Género Promover el desarrollo y la publicación de la política pública y el Plan de Igualdad de Oportunidades (PIO)	Mesa de la Mujer y la Equidad de Género implementada Plan de trabajo ejecutado Política publicada Plan de Igualdad de Oportunidades (PIO)	

<p>Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera</p>	<p>Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo Normatividad y documentación aplicable al proceso. Proveedores PQRSD Solicitud de prestación de servicios e inscripción</p>	<p>H</p>	<p>Realizar jornadas y campañas de capacitación ciudadana en temas de equidad de género Ejecutar planes, programas, proyectos y actividades de equidad de género Brindar apoyo y acompañamiento a las mujeres del municipio</p> <p>Gestionar asistencia técnica de la Secretaría Departamental Sensibilizar al alcalde y a los Secretarios de despacho frente a la transversalización del enfoque de género. Identificar y convocar actores claves Capacitar a los miembros del comité de transversalidad Realizar mapeo de brechas Desarrollar programas, proyectos y actividades para el cierre de brechas</p> <p>Gestionar la contratación para los servicios Atender y/o redireccionar las PQRSD Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados al proceso</p>	<p>Jornadas de sensibilización y capacitación sociales Planillas de asistencia e inscripción de beneficiarios Asesoría, asistencia y acompañamientos realizados Informes de gestión Servicios prestados</p> <p>Apoyo gestionado Sensibilización de las partes interesadas realizada Actores claves invitados Comité creado Capacitaciones realizadas Listados de asistencias Mapeo de brechas desarrollado Proyectos, programas y actividades asociadas al proceso realizadas</p> <p>Servicios contratados PQRSD Atendidas Políticas Públicas</p>	<p>Usuarios Comunidad en general Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos</p>
<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.</p>	<p>Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios</p> <p>PQRSD asociadas al proceso</p>	<p>V</p>	<p>Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas</p> <p>Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.</p> <p>Analizar los informes de gestión Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso</p> <p>Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRSD relacionadas con el proceso.</p>	<p>Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas</p> <p>Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados</p> <p>Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento</p> <p>PQRSD Tramitadas</p>	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial</p>
<p>Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión</p>	<p>Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión</p>	<p>A</p>	<p>Definir acciones Correctivas y de Mejora</p> <p>Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento</p>	<p>Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento</p>	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial</p>

LIBERTAD RELIGIOSA					
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control Consejos, Mesas o Comités Temáticos
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios Planificar la realización de programas, proyectos y actividades de fomento del ejercicio de libertad religiosa	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción	
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo Normatividad y documentación aplicable al proceso. Proveedores PQRSD Solicitud de prestación de servicios e inscripción	H	Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social Caracterizar los usuarios del proceso	Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos	Usuarios Comunidad en general Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos Consejos, Mesas o Comités Temáticos
			Conformar la Mesa Interreligiosa Identificar y convocar actores claves Implementar el plan de trabajo de la Mesa Interreligiosa Formular Política Pública Promover el desarrollo y la publicación de la política pública Presentar política Pública al concejo Municipal Iniciar el proceso de implementación Establecer el plan de acción	Mesa Interreligiosa conformada Actores claves invitados Plan de trabajo ejecutado Política publicada	
			Campañas de promoción de los servicios Gestionar la contratación para los servicios Atender y/o redireccionar las PQRSD Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados al proceso	Campañas realizadas Servicios contratados PQRSD Atendidas Políticas Públicas	
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios	V	Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas	Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas	Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados	
			Analizar los informes de gestión Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
	PQRSD asociadas al proceso	Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRSD relacionadas con el proceso.	PQRSD Tramitadas		

Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Definir acciones Correctivas y de Mejora	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento		

GRUPOS POBLACIONALES - JUVENTUD - FAMILIA- LGTBIQA - AFROCOLOMBIANA

PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control Consejos, Mesas o Comités Temáticos
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios Planificar la realización de programas, proyectos y actividades para el fomento de los derechos, el reconocimiento y visibilización de los diferentes grupos poblacionales que existen en el municipio	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción	
	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo vigente		Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social Caracterizar los usuarios del proceso	Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos	
			Consolidar el plan operativo de Caldas Diverso Establecer Mesas de trabajo Definir las redes de apoyo interinstitucionales Realizar sensibilizaciones Gestionar oportunidades Actualización del decreto 067 de 2018 Commemoración de fechas especiales		

<p>Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera Grupos poblacionales asociados al proceso</p>	<p>Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo Normatividad y documentación aplicable a Población diversa (LGTBIQA) Normatividad y documentación aplicable a Familias Normatividad y documentación aplicable a Jovenes Normatividad y documentación aplicable a población aforcolombiana</p>	<p>H</p>	<p>Establecer la estrategia de trabajo y consolidar el plan de acción para la consolidación de la política de familia Generar Diagnóstico Municipal Consolidación de diagnóstico Formular Política Pública Promover el desarrollo y la publicación de la política pública Presentar política Pública al concejo Municipal Iniciar el proceso de implementación de la política pública de Familia Establecer el plan de acción Conmemoración de fechas especiales</p> <p>Consolidar el plan operativo para promover la política de Juventud Establecer Mesas de trabajo Definir las redes de apoyo interinstitucionales Realizar sensibilizaciones Gestionar oportunidades Establecer el plan de acción Conmemoración de fechas especiales</p> <p>Reunión de grupos focales con la población aforcolombiana caracterizada Establecer el plan de acción Desarrollar actividades, programas y proyectos en línea con los grupos focales Realizar sensibilizaciones y capacitaciones Conmemoración de fechas especiales</p> <p>Campañas de promoción de los servicios Gestionar la contratación para los servicios Atender y/o redireccionar las PQRSD Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados al proceso</p>	<p>Plan consolidado Mesas de trabajo desarrolladas Redes de apoyo interinstitucionales conformadas Sensibilizaciones realizadas Oportunidades gestionadas y consolidadas Política pública definida e implementada Planes, programas y proyectos asociados al desarrollo de la política Eventos de conmemoración de fechas especiales realizados Campañas realizadas Servicios contratados PQRSD Atendidas</p>	<p>Usuarios Comunidad en general Grupos poblacionales asociados al proceso Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos</p>
<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.</p>	<p>Contenidos comunacionales Recursos necesarios y necesidades de contratación Proveedores PQRSD</p> <p>Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios</p> <p>PQRSD asociadas al proceso</p>	<p>V</p>	<p>Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas</p> <p>Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.</p> <p>Analizar los informes de gestión Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRSD relacionadas con el proceso.</p>	<p>Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas</p> <p>Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados</p> <p>Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento</p> <p>PQRSD Tramitadas</p>	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial</p>
<p>Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del</p>			<p>Definir acciones Correctivas y de Mejora</p>		<p>Proceso Direccionamiento Estratégico</p>

orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
--	--	----------	---	---	---

EDUCACIÓN VIAL Y PATRULLERITOS

PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios Planificar la realización de programas, proyectos y actividades de fomento de educación vial	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción	
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Ciudadanía en general Proveedores	Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo Vigente Normatividad y documentación aplicable al proceso. Proveedores	H	Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social Caracterizar los usuarios del proceso	Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos	Usuarios Comunidad en general Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local,
			Diseñar Campaña de educación vial con base en la necesidades identificadas Presentar campañas para aprobación Programar, gestionar y ejecutar campañas de educación vial Solicitar recursos y materiales para el desarrollo de la campaña Elaborar informe de la campaña	Campaña diseñada y aprobada Cronograma y plan de trabajo Recursos necesarios suministrados Informe de gestión de la campaña	
			Realizar la programación de la asesoría en seguridad vial Ejecutar capacitaciones o asesorías programadas Informar aspectos relevantes para la empresa Certificar el PESV en las empresas	Cronograma de atención en seguridad vial Capacitaciones y asesorías realizadas Certificaciones entregadas	
			Diseñar capacitación Notificar al infractor sobre la capacitación Ejecutar capacitación	Capacitación diseñada Infractores notificados y formados Capacitaciones realizadas	

<p>Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera</p>	<p>PQRSD Solicitud de prestación de servicios e inscripción a los programas de educación vial</p>		<p>Realizar difusión del programa patrulleritos Recibir solicitudes de ingreso Seleccionar los beneficiarios y conformar el grupo de formación Prestación del servicio Brindar capacitacione Desarrollar los planes, proyectos y actividades priorizados en el programa patrulleritos</p>	<p>Campaña realizada Publicación en redes sociales o pagina web Solicitudes recibidas y atendidas Beneficiarios inscritos Servicios asociados al proceso prestados Planes, proyectos y actividades asociados al proceso ejecutados Capacitaciones brindadas Informes de gestión</p>	<p>Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos</p>
			<p>Campañas de promoción de los servicios Gestionar la contratación para los servicios Atender y/o redireccionar las PQRSD Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados al proceso</p>	<p>Campañas realizadas Servicios contratados PQRSD Atendidas Políticas Públicas</p>	
<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.</p>	<p>Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios PQRSD asociadas al proceso</p>	<p>V</p>	<p>Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas</p>	<p>Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas</p>	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial</p>
			<p>Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.</p>	<p>Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados</p>	
			<p>Analizar los informes de gestión Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso</p>	<p>Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento</p>	
			<p>Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRSD relacionadas con el proceso.</p>	<p>PQRSD Tramitadas</p>	
<p>Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión</p>	<p>Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión</p>	<p>A</p>	<p>Definir acciones Correctivas y de Mejora</p>	<p>Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento</p>	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial</p>
			<p>Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento</p>		

GESTIÓN DEL RIESGO

PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
<p>Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local..</p>	<p>Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso</p>	<p>-</p>	<p>Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad</p>	<p>Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas</p>	<p>Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional. Departamental y Local.</p>
			<p>Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.</p>	<p>Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.</p>	

<p>Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera</p>	<p>Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente</p>	<p>P</p>	<p>Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios</p>	<p>Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio</p>	<p>Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control Autoridades Ambientales</p>
<p>Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera</p>	<p>Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo y Planes Aplicables al Proceso. Política y Objetivos de Calidad. Documentación aplicable al proceso. Normatividad Aplicable al proceso Recursos necesarios y necesidades de contratación Proveedores PQRSD Solicitud de prestación de servicios</p>	<p>H</p>	<p>Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social Caracterizar los usuarios del proceso</p>	<p>Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos</p>	<p>Usuarios Comunidad en general Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos</p>
<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.</p>	<p>Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios</p>	<p>V</p>	<p>Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas</p>	<p>Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas</p>	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial</p>
			<p>Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.</p>	<p>Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados</p>	
			<p>Analizar los informes de gestión Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción</p>	<p>Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento</p>	

	PQRSD asociadas al proceso		Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRSD relacionadas con el proceso.	PQRSD Tramitadas	
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Definir acciones Correctivas y de Mejora Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial

CONTROL DE CAMBIOS

ITEM	VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN ACTUAL	FECHA (dd/mm/aaaa)
1	0	Teniendo en cuenta la modernización realizada al Sistema de Gestión de Calidad, se crea el proceso de Gestión social, en el cual se integran lo relacionado a la Formación ciudadana, la asesoría y asistencia esto obedece a que la función misma de los programas y proyectos que prestan servicio a través de las diferentes dependencias relacionadas sin inherentes	1	04/01/2022
2	1	Se realizan los ajustes correspondientes al proceso teniendo en cuenta que el alcance de éste se incluye lo que respecta al rediseño institucional de la entidad en cuanto a las funciones de las dependencias (Decreto 188 de octubre de 2021)	2	19/05/2022

ELABORA

APRUEBA

Luz Janet Restrepo
Profesional Responsable del proceso

Luis Miguel Sánchez
Profesional Contratista Secretaria de Planeación SIG

Sara Carolina Tejada
Lider del proceso