

Alcalda de Caldas Antioquia		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
PROCESO: Servicio a la Ciudadanía		LÍDER DEL PROCESO: Secretario de Despacho, adscrito a la Secretaría de Servicios Administrativos			
CÓDIGO: C-SC-01		VERSIÓN: 02	FECHA ACTUALIZACIÓN: 19/05/2022	PÁGINA 1 de 3	
OBJETIVO DEL PROCESO: Atender oportunamente las solicitudes, trámites y servicios de usuarios y partes interesadas, de acuerdo a los requisitos legales y a los establecidos por la Administración Municipal, creando cultura de Servicio al Ciudadano.					
ALCANCE: Inicia con la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas, la atención y/o recepción de las solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) mediante los diferentes canales de atención de la Administración Municipal; finaliza con las respuestas a los trámites, servicios y/o PQRSDF atendido; generando las evaluaciones que contribuyan a mejorar el proceso.					
PARTES INTERESADAS DEL PROCESO:		REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)			
Funcionarios y contratistas Procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG Usuarios Proveedores Empresas Públicas y Privadas Establecimientos de Comercio Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental. Entidades de vigilancia y control		Norma ISO 9001:2015: 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 7.3 toma de conciencia 7.4 comunicación. 7.5 información documentada 7.5.2 creación y actualización	7.5.3 control de la información documentada 8. operación 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 8.5.2 identificación y trazabilidad. 8.5.3 propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 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	Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MPG Dimensión 1. Talento Humano Política de Integridad Dimensión 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación Política de Planeación institucional. Política Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público. Dimensión 3. Gestión con Valores. Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. Política de gobierno digital. Política de seguridad digital. Política de defensa jurídica. Política Servicio al ciudadano. Política racionalización de trámites. Política de participación ciudadana en la Gestión Pública Dimensión 4. Evaluación de Resultados. Política seguimiento y evaluación del desempeño institucional 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 Dimensión 6. Gestión del Conocimiento y la Innovación. Política gestión del conocimiento y la Innovación. Dimensión 7. Control Interno. Política de control interno	
		Normatividad Legal Aplicable	Normograma - Decreto 104 del 25 de junio de 2021. "Por medio del cual se realiza la delegación en el nivel directivo y asesor, la rendición de informes con destino a las entidades gubernamentales, no gubernamentales y los entes de control y vigilancia"		
INDICADORES ASOCIADOS AL PROCESO:					
INDICADOR		FÓRMULA		META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Publicación de trámites en sitio web		N° de trámites publicados / N° de Trámites identificados x 100		90%	Trimestral
Oportunidad en la respuesta a las PQRSDF		N° de PQRSDF respondidas dentro de los términos establecidos/N° de PQRSDF registradas *100		95%	Mensual
Medición de experiencia ciudadana		N° de usuarios encuestados satisfechos / N° de usuarios encuestados * 100		90%	Mensual
RECURSOS:		INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA AL PROCESO			
HUMANO:	Personal adscrito a las dependencias con función de servicio al ciudadano.	Caracterizaciones de los trámites.			
TECNOLÓGICOS	Equipos de cómputo, software, hardware, red de internet fija y móvil, escáner, impresora, turnero.	Manual de Servicio a la Ciudadanía			
AMBIENTE DE TRABAJO (SST)	Dotación de puestos de trabajo con las condiciones de ergonomía, temperatura, ambiente, ruido, iluminación y ventilación adecuadas para el desarrollo de las actividades.	Procedimiento de Gestión de PQRSDF			
FINANCIEROS:	Presupuesto aprobado para la vigencia fiscal.	Procedimiento de Gestión de Operación de Trámites			
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR

Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental. Procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG Entidades de Vigilancia y Control.	Normatividad vigente. Plan de Desarrollo municipal. Informes de seguimiento del proceso de evaluación independiente: Política de Servicio al Ciudadano y Política de Racionalización de Trámites del MIPG	P	Definir lineamientos para la Operación de Servicio al Ciudadano, según necesidades y requerimientos de los usuarios	Manual de Servicio a la Ciudadanía.	Usuarios Proveedores Empresas Públicas y Privadas Establecimientos de Comercio Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental. Procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG Entidades de Vigilancia y Control.	
			Definir instrumentos para la Operación de Servicio al Ciudadano, según necesidades y requerimientos de los usuarios	Encuesta de medición de experiencia ciudadana.		
			Definir política de Servicio a la Ciudadanía	Listado de Trámites		
			Definir el Plan de Acción	Caracterizaciones de los trámites		
			Identificar trámites acordes a la misionalidad de la entidad.	Formularios requeridos para la prestación del servicio.		
			Definir Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC	Política de Servicio a la Ciudadanía		
			Establecer y diseñar políticas o protocolos de atención al ciudadano.	Plan de acción.		
			Matriz de riesgos institucionales por			
Usuarios Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental Procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG Empresas públicas y privadas Entidades de Vigilancia y Control.	Solicitudes de trámites y/o PQRSDF de los usuarios. Caracterización de los trámites. Normatividad vigente. Encuesta de medición de experiencia ciudadana Informes consolidado de encuestas de medición de experiencia ciudadana	H	Asesorar en las solicitudes, trámites y servicios por los diferentes canales de atención de la entidad	Solicitud de trámite y/o PQRSDF radicada	Usuarios Proveedores Empresas Públicas y Privadas Establecimientos de Comercio Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental. Procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG Entidades de Vigilancia y Control.	
			Atender y direccionar en un primer nivel de servicio a los usuarios que requieran gestionar un trámite y/o PQRSDF.			
			Recepcionar, clasificar y direccionar las solicitudes de trámites y/o PQRSDF a los respectivos responsables.			
			Gestionar las solicitudes de los trámites y/o PQRSDF de los usuarios.			
			Entregar respuesta de los trámites y/o PQRSDF a través de los diferentes canales seleccionados por el usuario.			Documento de respuesta al trámite y/o PQRSDF
			Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos por los diferentes canales de atención implementados en la entidad			Encuesta de medición de experiencia ciudadana diligenciada Informe consolidado de la medición de experiencia ciudadana
Usuarios Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental Procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG Empresas públicas y privadas Entidades de Vigilancia y Control.	Reportes de la gestión de operación por cada dependencia responsable de trámites Reportes de PQRSDF generados desde la plataforma Resultados de la gestión del proceso. Informes de auditorías Internas y Externas Plan de acción Planes de mejora	V	Realizar seguimiento a los resultados de las encuestas de medición de experiencia ciudadana, con el respectivo análisis	Informe de recomendaciones para la mejora	Usuarios Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental Procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG Empresas públicas y privadas Entidades de Vigilancia y Control.	
			Analizar el comportamiento de la gestión de operación de los trámites			
			Analizar los reportes de las PQRSDF			
			Verificar los informes y/o recomendaciones presentadas por entidades de control, auditoría interna, externa y evaluación independiente.			
			Realizar seguimiento al cumplimiento del plan de acción			Reporte de avances al plan de acción trimestral
			Realizar el seguimiento a los planes de mejoramiento que se derivan de las evaluaciones independientes y/o auditorías realizadas.			Reporte de avances de los Planes de mejoramiento
Procesos: Mejoramiento de la Gestión. Evaluación Independiente. Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental.	Informes de Auditorías Plan de acción	A	Definir e implementar acciones correctivas y de mejora, de acuerdo al seguimiento del proceso	Planes de Mejoramiento	Procesos: Mejoramiento de la Gestión. Evaluación Independiente. Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental.	
RIESGOS		Ver matriz de riesgos institucional - https://caldasantioquia.gov.co/secretaria-planeacion/plan-anticorrupcion/				
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, el proceso de Servicio al ciudadano el cual tiene una función específica para dar cumplimiento a la normatividad vigente.		1	04/01/2021	
2	1	Se realizan los ajustes correspondientes al proceso teniendo en cuenta que el alcance de éste se incluye lo que respecta a la Gestión de trámites considerando el 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			
Alejandra Velasquez Profesional Responsable Proceso			Carolina Gil Fernández Líder del proceso			
Andrea Arteaga H Profesional Contratista Secretaría de Planeación SIG						