	<b>CARACTERIZACION</b>	<b>Código: ATC-C-001</b>
		<b>Version: 001</b>
		<b>Fecha Aprob: 15/08/2023</b>

<b>PROCESO:</b>	ATENCIÓN AL CIUDADANO
<b>RESPONSABLE:</b>	JEFE DE OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL
<b>OBJETIVO:</b>	Asegurar la atención del ciudadano de forma oportuna, adecuada y pertinente, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios aplicables, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas.
<b>ALCANCE:</b>	Inicia con la caracterización de los ciudadanos, identificación de sus necesidades, especificaciones y requisitos del servicio, y su divulgación; incluye la recepción y radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Entidad a través de los diferentes canales de atención.

## 1. INTERRELACIONES

PROVEEDOR	ENTRADAS REQUERIDAS	ACTIVIDADES	SALIDAS ESPERADAS	CLIENTE
		<b>PLANEAR</b>		
Gerente Entes de control	Lineamientos y normatividad aplicable	Identificación y definición de Políticas de gestión aplicables a la entidad.	Políticas definidas	Gerente Entes de Control Todos los procesos
Gerente Entes de control	Directrices gerenciales Presupuesto de la vigencia	Elaborar el Plan institucional del proceso	Plan de Acción del proceso.	Gerente Entes de Control Control Interno
Gobierno Nacional Entidades	Normatividad vigente aplicable	Adoptar lineamientos o estrategias de atención y servicio al ciudadano.	Manual de atención al ciudadano y servicio accesible.	Ciudadanos Órganos de control

**CARACTERIZACION**

públicas y privadas			Procedimiento de atención de PQRSDC	Entidades gubernamentales
Órganos de control y entes territoriales.				
Gobierno Nacional				Gerencia
Entidades públicas y privadas	Normatividad vigente aplicable	Caracterizar grupos de valor para identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos.	Caracterización de grupos de valor.	Oficina de Planeación
Órganos de control y entes territoriales.				Control interno
				Órganos de control
<b>HACER</b>				
Gerente	Política para la gestión de riesgo.			Gerente
Comité de Gestión y desempeño institucional	Procedimiento para la gestión de Oportunidades	Gestión de riesgos y oportunidades del proceso	Mapas de riesgos y oportunidades del proceso	Control Interno
				Entes de control
Proceso de Atención al ciudadano	Plan de acción del proceso	Ejecución del Plan institucional del proceso.	Plan institucional ejecutado	Gerente
				Entes de Control
				Control Interno

**CARACTERIZACION**

				Comité de Gestión y desempeño institucional  Oficina de Planeación
Gerente  Entes de Control  Entes Gubernamentales  Todos los procesos	Políticas definidas	Ejecución de Políticas de gestión aplicables a la entidad.	Actas de reunión  Asistencia a las socializaciones  Políticas de gestión aplicadas	Todos los procesos
Comité institucional de gestión y desempeño.	Encuesta de satisfacción revisada y ajustada	Realización de encuestas de satisfacción.	Resultados de encuesta de satisfacción al usuario.	Gerencia  Comité institucional de gestión y desempeño.  Junta Directiva
Entes gubernamentales  Proceso de atención al ciudadano	Normatividad vigente aplicable  Procedimiento de atención de PQRSDC	Gestión de PQRSDC	PQRSCD resueltas  Informe trimestral de atención de PQRSDC	Peticionario  Entes de control  Control interno


## CARACTERIZACION

Código: ATC-C-001

Version: 001

Fecha Aprob: 15/08/2023


Proceso de medición, análisis y mejora	Procedimiento para la Gestión de cambios	Gestión de cambios del proceso	Información documentada asociada al cambio implementado	Proceso de medición, análisis y mejora
Proceso de medición, análisis y mejora	Procedimiento de comunicación	Gestión de comunicaciones internas y externas del proceso	Información documentada asociada a las comunicaciones gestionadas	Proceso de medición, análisis y mejora
Entes gubernamentales	Normatividad aplicable	Gestión de requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso	Normograma del proceso  Información documentada asociada al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso	Gerencia  Control Interno  Entes de control
		<b>(VERIFICAR)</b>		
Proceso de medición, análisis y mejora	Indicadores del proceso	Evaluación del desempeño del proceso y análisis de datos	Tablero de indicadores del proceso	Gerente  Proceso de medición, análisis y mejora
Gerente  Secretaría General	Informe de gestión del contratista	Seguimiento a las actividades realizadas por el contratista	Informe de supervisión mensual	Subgerencia Financiera  Contratistas  Secretaria General

	<b>CARACTERIZACION</b>	<b>Código: ATC-C-001</b>
		<b>Version: 001</b>
		<b>Fecha Aprob: 15/08/2023</b>

Gerencia	PQRSCD recibidas	Seguimiento a la atención de las PQRSDC recibidas y elaboración de estadísticas de atención de PQRSD.	Informes trimestral	Gerencia
Control interno				Control Interno
Planeación				Entes de control
Usuarios en general	Resultados de la evaluación	Evaluar encuesta y el análisis sobre la satisfacción de grupos de valor.  Evaluar caracterización de los usuarios	Informe de resultados de encuestas	Gerencia  Control interno  Planeación
		<b>(ACTUAR)</b>		
Gerente	Informes de seguimientos	Aplicar correcciones necesarias e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora	Planes de mejoramiento	Gerente
Todos los procesos	Informes de auditorias			Todos los procesos

## 2. DOCUMENTACION ASOCIADA

DOCUMENTOS	REGISTROS
Procedimiento para atención oportuna a PQRSDC	Buzón de sugerencias
Protocolos de atención al ciudadano	Registro de peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias.
Plan de discapacidad e inclusión social	

	<b>CARACTERIZACION</b>	<b>Código: ATC-C-001</b>
		<b>Version: 001</b>
		<b>Fecha Aprob: 15/08/2023</b>

--	--

### 3. RECURSOS

<b>HUMANOS</b>	Jefes de Oficina, Profesionales Universitarios, Contratistas de apoyo.
<b>FÍSICOS</b>	Equipos tecnológicos, y papelería según necesidades
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	Oficinas administrativas, Oficina de archivo dentro de la entidad.

### 4. NORMATIVIDAD APLICABLE

<b>Requisitos NTC ISO 9001-2015</b>	4.4; 5.2; 6.1; 6.2; 6.3; 7.1.6; 7.4; 7.5; 9.1.1; 9.1.2; 9.1.3; 10.2
-------------------------------------	---

Ver Normograma del Proceso


### 5. RIESGOS DEL PROCESO

Ver Matriz de Riegos del Proceso.

### 6. INDICADORES DEL PROCESO

Ver Tabla de indicadores del proceso

### 7. CONTROL DE CAMBIOS

	<b>CARACTERIZACION</b>	<b>Código: ATC-C-001</b>
		<b>Version: 001</b>
		<b>Fecha Aprob: 15/08/2023</b>

<b>FECHA DEL CAMBIO</b>	<b>VERSION</b>	<b>CAMBIO REALIZADO</b>	<b>APROBADO POR</b>
		Ajuste de conformidad con las nuevas políticas de gestión y desempeño (MIPG) establecidas por la Función Pública.	Gerente Comité de Gestión y desempeño