

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	CÓDIGO: ATACI-CP-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA DE VERSIÓN: 21/03/2023
		PÁGINA:

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO			
NOMBRE:	Atención al Ciudadano y Acceso a la Información		SIGLA DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO: ATACI
TIPO:	Misional	SUBPROCESO(S)	AREAS/DEPENDENCIAS VINCULADAS AL PROCESO:
OBJETIVO:	Gestionar la atención al ciudadano bajo criterios de oportunidad y calidad de acuerdo a la normatividad vigente aplicable, propendiendo por la satisfacción al ciudadano.		
ALCANCE:	Inicia con la definición de la estrategia de atención al ciudadano que comprende la caracterización de los grupos de valor, definición e implementación de la política, lineamientos y pautas de atención con enfoque diferencial, fortalece los canales de atención y finaliza con el seguimiento a la estrategia y acciones de mejora al proceso de servicio al ciudadano.		
LÍDER(ES):	Secretario General, o rol competente.		

ETAPAS CLAVES DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO (CADENA DE VALOR)								
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES				RESPONSABLES	SALIDAS	RECEPTORES DE SALIDAS
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR			
Entidades generadoras de lineamientos (Departamento Nacional de Planeación DNP, Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP)	<ul style="list-style-type: none"> * Normatividad aplicable * Política Nacional de Servicio al Ciudadano * Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano. * Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor. * Guía para entidades públicas servicio y atención Incluyente. * Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG * Guía Metodológica para la racionalización de trámites. * Guía para la Administración de Riesgos y Diseño de Controles V4 y V5. * Guía para la Construcción y Análisis de Indicadores de Gestión V4. * Lenguaje Claro. * ABC del Servicio al Ciudadano. * Caja de Transformación Institucional: Herramientas para la relación del Estado 	Definir política, protocolo, estrategia y lineamientos de Atención al Ciudadano.	Socializar e Implementar la política, estrategia y lineamientos (protocolos, procedimientos entre otros).	Hacer seguimiento a la implementación de la política y estrategia de atención al ciudadano.	En los lineamientos y estrategias implementados identificar debilidades, realizar las actualizaciones y mejoras que apliquen como resultado de la evaluación y seguimiento realizados.	Secretario General o Rol competente	<ul style="list-style-type: none"> * Política, estrategia y lineamientos de competencia del proceso de Atención al Ciudadano * Carta de Trato Digno. * Caracterización de ciudadanos, usuarios y Grupos de Valor 	<ul style="list-style-type: none"> * Todos los Procesos * Ciudadanía * Entidades a Nivel Nacional * Entes de Control * Grupos de Valor * Personal Vinculado a la Entidad

Direccionamiento Estratégico, Ciudadanía, Usuarios, Entes de Control y Grupos de Valor	Plan de Desarrollo Institucional Direccionamiento Estratégico de la Entidad	<ul style="list-style-type: none"> * Planeación del Proceso de Atención al Ciudadano * Fortalecer los canales de comunicación para Atención al Ciudadano. * Identificar las necesidades de recursos Humanos, Físicos, Financieros y de Infraestructura para la prestación adecuada del servicio. * Definir guía de Atención Preferencial * Diseñar la carta de trato digno. 	Atención y redireccionamiento de PQRSD a las diferentes dependencia a través de los canales disponibles en la Entidad "Presencial, telefónico, aplicativo para radicación de PQRSD, correo de denuncias de corrupción y chat Institucional"	<ul style="list-style-type: none"> * Seguimiento a las PQRSD. * Medir la satisfacción del ciudadano * Aplicar la herramienta de medición de la satisfacción del Ciudadano 	Generar mejoras en el resultado del seguimiento al proceso de Atención al Ciudadano	Secretario General o Rol competente	<ul style="list-style-type: none"> * Necesidades de Recursos humanos, físicos, financieros y de infraestructura * Registros de Atenciones Telefónicas, * * Registros de atenciones de chat * Informe sobre PQRSD. * Informe de satisfacción de los ciudadanos 	<ul style="list-style-type: none"> * Secretaria General * Oficina de Control Interno * Ciudadanos * Usuarios * Grupos de Valor * Entes de Control * Procesos que Aplique
Direccionamiento Estratégico Control Interno de Gestión	Herramientas de Control y Seguimiento establecidos por la Entidad (Riesgos, Indicadores, Plan Anual de Auditoria, Planes de Mejoramiento, herramientas de medición de la satisfacción del ciudadano)	Definir Riesgos de Gestión del proceso, indicadores y demás herramientas de medición. Establecer acciones de Mejoramiento.	<ul style="list-style-type: none"> * Identificar riesgos de gestión y establecer controles al proceso de atención al ciudadano e identificar roles y responsabilidades bajo el esquema de líneas de defensa. * Aplicar las herramientas para la medición de la satisfacción del servicio. * Medir los indicadores planificados. * Poner en marcha las acciones de mejoramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar el seguimiento al proceso de Atención al Ciudadano. * Revisión de los resultados de Indicador del proceso. * Riesgos: Monitoreo a los controles y acciones establecidas de los Riesgos de gestión * Revisión resultados de Auditorias Externas. * Análisis de los informes de resultados de PQRSD, planta telefónica y chat institucional. * Analizar a través de los resultados de la auditoría el cumplimiento de las metas y objetivos del proceso de Atención al Ciudadano 	Generar mejoras en el resultado del seguimiento al proceso de Atención al Ciudadano	Secretario General o rol competente Jefe de la Oficina de Control Interno o rol competente.	<ul style="list-style-type: none"> * Seguimiento a planes de acción * Matriz de riesgos del proceso. * Requerimientos para la mejora. * Resultados de la Medición de indicadores. * Planes de Mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento estratégico Control Interno de Gestión Comité Institucional de Coordinación de Control Interno Los procesos de la Entidad que apliquen Ciudadanía

Departamento Administrativo de la Función Pública	* Dimensión Evaluación de Resultados - Modelo Integrado de Planeación y Gestión * Resultado índice de Desempeño Institucional - FURAG	Analizar los resultados del FURAG con el fin de planificar la elaboración del Autodiagnóstico y Plan de Acción.	Elaboración del Autodiagnóstico con acompañamiento de la Secretaría de Planeación. Elaboración de Plan de Acción y realizar seguimiento.	Realizar el seguimiento a las actividades establecidas en el plan de acción.	Tomar acciones correspondientes teniendo en cuenta el seguimiento realizado al plan de acción.	Secretario General, o rol competente. Secretaría de Planeación.	Autodiagnóstico elaborado y presentado Plan de Acción Ejecutado.	Secretaría General Direcciónamiento estratégico
---	--	---	--	--	--	---	--	---

RECURSOS REQUERIDOS			REQUISITOS LEGALES APLICABLES
TIPO DE RECURSO(S)	DESCRIPCIÓN	QUIÉN SUMINISTRA	
Financieros	Recursos asignados	Secretaría de Hacienda	Ver Normograma del proceso.
Humanos	* Contar con un equipo de trabajo para la atención y servicio a la ciudadanía, con competencias orientadas al servicio que permita la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano * Incluir en el Plan Institucional de Capacitación de la Entidad temas de servicio al ciudadano para el fortalecimiento de las competencias y realizar jornadas de actualización al equipo de trabajo en los temas propios del proceso. * Establecer puestos de trabajo adecuados y suficientes para la atención al ciudadano realizar seguimiento al comportamiento, trato y disposición de los trabajadores que atienden a la ciudadanía	Departamento Administrativo de Contratación Secretaría General Subsecretaría de Talento Humano Subsecretaría Administrativa	
Técnicos y Tecnológicos	* Aplicativo para radicación de PQRS * Correos Electrónicos Institucionales * Chat institucional * Planta telefónica * Redes Sociales * Equipos de Computo y otros	Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto. Subsecretaría Administrativa.	
Físicos y Logísticos	Instalaciones, muebles, equipo de oficina, transporte, comunicaciones, papelería, y otros asignados.	Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto. Subsecretaría Administrativa.	

INFORMACIÓN DOCUMENTADA		RIESGOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS RELACIONADOS		INDICADORES	SEGUIMIENTO
Ver Lista maestra para el control de información documentada		Ver Mapa de riesgos.	Ver Ficha de indicadores.	Auditorías Internas, Evaluaciones, Informes de Gestión, Encuestas de Satisfacción, Planes de Acción

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA DE VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
1	21/03/2023	Creación del documento	Secretaría General

REVISIÓN:	APROBACIÓN:	VERIFICACIÓN:
Nombre(s): LORENA DEL ROCIO ANDRADE VIVAS	Nombre(s):LORENA DEL ROCIO ANDRADE VIVAS	Nombre(s): Nixon Ortega Bravo
Cargo(s): SECRETARIA GENERAL	Cargo(s):SECRETARIA GENERAL	Cargo(s): Profesional Universitario 219 Grado 04