

## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS



### PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Código: CR-PC

Versión: 2

Página 1 de 8

<b>AUTORIDAD DEL PROCESO:</b>	Secretaria General
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	Fortalecer la comunicación estratégica y la participación ciudadana
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Orientar, promover y reglamentar los espacios de participación ciudadana, así como la atención oportuna a las peticiones recibidas a través de los canales dispuestos por la Entidad, garantizando el ejercicio efectivo de los derechos fundamentales de petición y participación ciudadana.
<b>ALCANCE:</b>	Inicia con la identificación de los requerimientos de política pública en el tema de participación y servicio al ciudadano e instituciones cliente y termina con el análisis y evaluación del desempeño del proceso.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Presidencia de la República Congreso de la República DNP Departamento Administrativo de la Función Pública Ministerio del Interior Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Directrices Normatividad vigente Lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano Jurisprudencia vigente	1. Identificar los requerimientos de política pública en el tema de participación y servicio al ciudadano e instituciones cliente.	GIT Participación Ciudadana	Política Institucional de Participación y Servicio al Ciudadano e Instituciones Cliente Lineamientos de política	Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Direcciones Regionales de Prosperidad Social Ciudadanos Instituciones cliente (Personas Jurídicas Públicas y Privadas) Centro de Contacto

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**



**PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Código: CR-PC

Versión: 2

Página 2 de 8

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
GIT Participación Ciudadana  SISGESTIÓN  DNP	Política Institucional de Participación y Servicio al Ciudadano  Planes y programas  Normatividad vigente  Lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano	2. Formular la Estrategia Institucional de Participación y Servicio al Ciudadano e Instituciones Cliente.	GIT Participación Ciudadana	Modelo de participación y servicio al ciudadano e instituciones cliente	Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Direcciones Regionales de Prosperidad Social  Ciudadanos  Instituciones cliente (Personas Jurídicas Públicas y Privadas)  Centro de Contacto
GIT Participación Ciudadana	Estrategia Institucional de Participación y Servicio al Ciudadano e Instituciones Cliente.	3. Implementar la Estrategia Institucional de Participación y Servicio al Ciudadano e Instituciones Cliente.	GIT Participación Ciudadana	Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano e Instituciones Cliente  Carta de Trato Digno  Caracterización de usuarios  Informe espacios de participación  Canales de atención	Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Direcciones Regionales de Prosperidad Social  Ciudadanos  Instituciones cliente (Personas Jurídicas Públicas y Privadas)  Centro de Contacto

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**



**PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Código: CR-PC

Versión: 2

Página 3 de 8

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Presidencia de la República Congreso de la República DNP Departamento Administrativo de la Función Pública Ministerio del Interior Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Altas Cortes	Directrices Normatividad vigente Lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano Jurisprudencia vigente	4. Gestionar el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias de la Entidad, promoviendo su efectividad expresada en oportunidad y calidad.	GIT Participación Ciudadana	Reglamento Interno para Trámite de PQRD Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano e Instituciones Cliente	Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Direcciones Regionales de Prosperidad Social Ciudadanos Instituciones cliente (Personas Jurídicas Públicas y Privadas) Centro de Contacto

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**



**PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Código: CR-PC

Versión: 2

Página 4 de 8

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Proceso Direccionamiento Estratégico	Plan Estratégico Plan de acción Indicadores de gestión	5. Medir y analizar los indicadores de gestión del proceso.	GIT de Participación Ciudadana	Indicadores de gestión evaluados	Proceso: Participación Ciudadana Oficina Asesora de Planeación
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Seguimiento y Evaluación al sistema de control interno	Indicadores de gestión evaluados Resultados de la auditoría interna al proceso	6. Tomar acciones preventivas, correctivas y de mejora.	GIT de Participación Ciudadana	Acciones correctivas y preventivas (R)	Proceso: Participación Ciudadana (Módulo de Mejora continua – ISOLUCIÓN)
Proceso Direccionamiento Estratégico	Mapa de Riesgos del proceso	7. Analizar y definir los riesgos del proceso y sus controles.	GIT de Participación Ciudadana	Actualización del Mapa de Riesgos del proceso	Proceso: Participación Ciudadana (Módulo de Riesgos – ISOLUCIÓN)

## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS



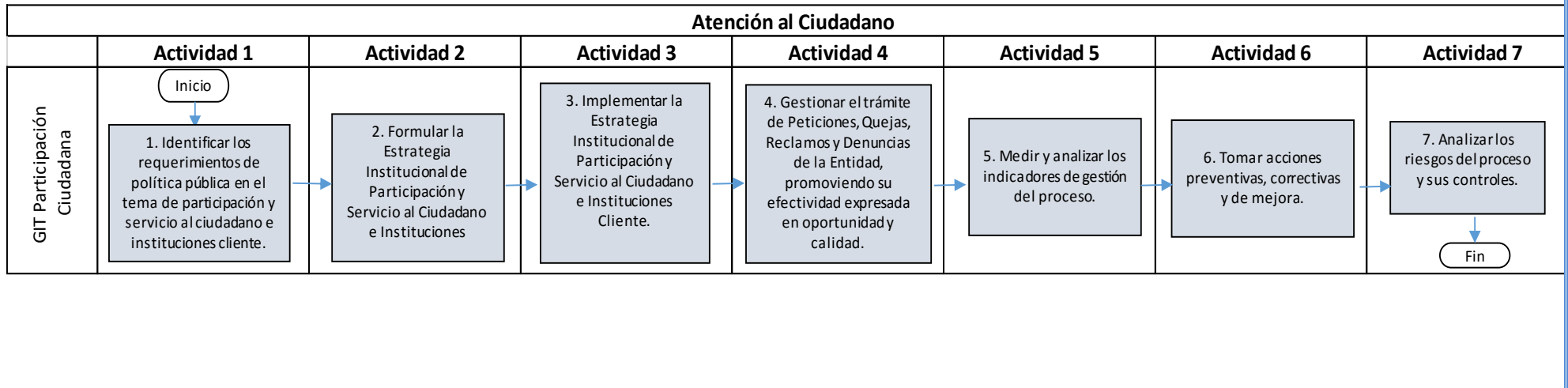
### PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Código: CR-PC

Versión: 2

Página 5 de 8

### DIAGRAMA DEL PROCESO



## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS



### PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Código: CR-PC

Versión: 2

Página 6 de 8

#### REQUISITOS LEGALES Y OTROS DOCUMENTOS APLICABLES AL PROCESO

- Constitución Política.
- Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un Título Del Código De Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1341 de 2009 "Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 1377 de 2013 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" Ley de Habeas Data.
- Decreto 2573 de 2014 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 019 de 2012 "Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública".
- Decreto 2094 de 2016 "Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – Prosperidad Social".
- CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano".
- CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano".
- Resolución vigente del Reglamento Interno para el trámite de PQRD.

## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS



### PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Código: CR-PC

Versión: 2

Página 7 de 8

## SEGUIMIENTO, MEDICIÓN (Indicador) Y/O CONTROL

### **Mecanismos de seguimiento:**

*Informe semestral de los espacios de participación ciudadana ejecutados por todas las dependencias y Direcciones Regionales, por medio del cual se hace seguimiento al cumplimiento de las directrices y lineamientos establecidos en la Estrategia Institucional de Participación y Servicio al Ciudadano e Instituciones Cliente.*

*Encuesta de Satisfacción Trimestral de los Servicios prestados a través de los canales de atención no presenciales, aplicadas a ciudadanos según muestra, por medio del cual se mide la calidad de la atención prestada por nuestros funcionarios y/o colaboradores y se hace seguimiento al cumplimiento de las directrices y lineamientos establecidos en la Guía: Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano e instituciones cliente, y Protocolos de Atención.*

*Encuesta de Percepción Semestral respecto al trámite de peticiones de la Entidad, aplicada a ciudadanos según muestra, por medio del cual se mide la calidad en la atención de peticiones.*

**Indicador:** Oportunidad en la atención de peticiones.

*Fórmula: No. de peticiones con respuesta dentro del término legal / No. total de peticiones radicadas en el periodo (mensual)\*100*

## CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	19/06/2013	Creación del documento
2	Septiembre/2017	Actualización del documento

## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS



### PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Código: CR-PC

Versión: 2

Página 8 de 8

#### REVISÓ:

**Nombre:** Fabio Enrique Gómez Romero  
**Cargo:** Profesional Especializado – GIT Participación Ciudadana

**Nombre:** Rafael Arturo Delgadillo Rojas  
**Cargo:** Profesional Universitario – GIT Participación Ciudadana

**Nombre:** Nombre: Virna Esther Ferro Rodríguez  
**Cargo:** Profesional Especializado – Oficina Asesora de Planeación  
GIT Mejoramiento Continuo

**Nombre:** Olga Lucia Gómez Carrillo  
**Cargo:** Coordinadora GIT Mejoramiento Continuo

#### APROBÓ:

**Nombre:** Nidia Margarita Palomo Vargas  
**Cargo:** Secretaria General

**Nombre:** Martha Lucía Velásquez Prada  
**Cargo:** Coordinadora GIT Participación Ciudadana