

Imagen Institucional	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO (EJEMPLO)	Código:
		Versión:
		Fecha de versión: DD/MM/AAAA
		Pág. 1 de 13

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO			
NOMBRE:	Servicio al ciudadano	SIGLA DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:	Aplica conforme a lo establecido por la organización.
TIPO:	Misional	AREAS/DEPENDENCIAS VINCULADAS AL PROCESO:	Aplica conforme a lo establecido por la organización.
OBJETIVO:	Garantizar el acceso a información, servicios y tramites a los ciudadanos y atender de manera oportuna y con calidad los requerimientos, a través de distintos canales de atención, de acuerdo al nivel de madurez del ciudadano.		
ALCANCE:	Inicia con la definición de la estrategia de atención al ciudadano que comprende la caracterización de los grupos de valor, definición de políticas, protocolos y pautas de atención con enfoque diferencial, define los canales de atención y finaliza con el seguimiento a la estrategia y acciones de mejora al proceso de servicio al ciudadano.		
LÍDER:	Líder Servicio al Ciudadano, Secretario General, o quien haga sus veces.		

ETAPAS CLAVES DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO (CADENA DE VALOR)								
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES				RESPONSABLE	SALIDAS	RECEPTORES DE SALIDAS
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR			
Departamento Nacional de Planeación - DNP	Conpes 3649/2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano Conpes 3785/2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano	_ Establecer los lineamientos para atender las expectativas y necesidades de los ciudadanos. _ Definir la oferta de atención a la ciudadanía e identifica y	_ Poner en marcha la estrategia de atención al ciudadano, que se ha planificado. _ Identificar riesgos (gestión, corrupción, seguridad digital) y establecer controles al proceso de atención al	Confirmar que se está implementado la estrategia de atención a los ciudadanos, de acuerdo a lo planificado.	En caso de identificar falencias en la estrategia, realizar los ajustes pertinentes	El líder del proceso de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces, y los líderes de procesos	Oferta de atención a la ciudadanía por canal de atención Políticas y protocolos y pautas de atención por tipo de canal y con enfoque diferencial	Todos los procesos de la entidad. Ciudadanía entidades a nivel nacional, distrital, territorial, personas jurídicas, entes de control, entidades

PROCESO ASOCIADO: SERVICIO AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO
--	---

Imagen Institucional	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO (EJEMPLO)	Código:
		Versión:
		Fecha de versión: DD/MM/AAAA
		Pág. 2 de 13

ETAPAS CLAVES DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO (CADENA DE VALOR)								
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES				RESPONSABLE	SALIDAS	RECEPTORES DE SALIDAS
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR			
	Programa Nacional de Servicio al Ciudadano Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés Protocolos de Servicio al Ciudadano	define los canales de atención (telefónico, presencial, escrito, virtual, correo institucional, redes sociales) para garantizar la cobertura y atención al ciudadano a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias (PQRSD), trámites y servicios, teniendo en cuenta los niveles de madurez de interacción del	ciudadano e identificar roles y responsabilidades en el esquema de líneas de defensa				Política de protección de datos personales Carta de trato digno Matriz de riesgos proceso servicio al ciudadano Roles y responsabilidades de las líneas de defensa del proceso identificadas	educativas, entre otros.
Departamento Administrativo de la Función Pública	Guía para entidades públicas Servicio y Atención Incluyente Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG							

PROCESO ASOCIADO: SERVICIO AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO
--	---

Imagen Institucional	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO (EJEMPLO)	Código:
		Versión:
		Fecha de versión: DD/MM/AAAA
		Pág. 3 de 13

ETAPAS CLAVES DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO (CADENA DE VALOR)								
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES				RESPONSABLE	SALIDAS	RECEPTORES DE SALIDAS
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR			
	Guía Metodológica para la racionalización de tramites	ciudadano con el Estado. _Definir las políticas y protocolos de atención por tipo de canal, con enfoque diferencial, a personas en situación de discapacidad, personas de talla baja, adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes. Así como, las pautas de atención a víctimas, grupos étnicos, orientación sexual o						
Proceso Estratégico	Guía para la Administración de Riesgos y Diseño de Controles V4							
Procesos Misionales	Direccionamiento estratégico (misión, visión, objetivos)							

PROCESO ASOCIADO: SERVICIO AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO
--	---

Imagen Institucional	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO (EJEMPLO)	Código:
		Versión:
		Fecha de versión: DD/MM/AAAA
		Pág. 4 de 13

ETAPAS CLAVES DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO (CADENA DE VALOR)								
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES				RESPONSABLE	SALIDAS	RECEPTORES DE SALIDAS
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR			
		identidad de género y establecer los lineamientos para la protección de datos personales, transparencia y acceso a la información y carta de trato digno						
Departamento Administrativo de la Función Pública	<p>Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión V4</p> <p>Dimensión Evaluación de Resultados - Modelo Integrado de Planeación y Gestión</p>	<p>_Definir las herramientas de medición y percepción del servicio, a través de encuestas, entrevistas, buzón de sugerencias, cliente oculto, entre otros, que permitan conocer la percepción del</p>	<p>_Aplicar las herramientas para la medición y percepción del servicio.</p> <p>_Medir los indicadores planificados.</p>	<p>_Confirmar que las herramientas se estén aplicando en tiempo y forma.</p> <p>_Confirmar que se esté realizando la medición correcta de los indicadores.</p>	<p>_Ajustar o modificar las herramientas aplicadas si es necesario.</p> <p>_Tomar acción frente a los indicadores que no presenten resultados favorables.</p>	El líder del proceso de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces, y los líderes de procesos	Herramientas de medición y percepción del servicio	<p>Todos los procesos de la entidad</p> <p>Ciudadanía entidades a nivel nacional, distrital, territorial, personas jurídicas, entes de control, entidades educativas, entre otros.</p>
Presidencia de la Republica	Estrategias para la construcción							

PROCESO ASOCIADO: SERVICIO AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO
--	---

Imagen Institucional	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO (EJEMPLO)	Código:
		Versión:
		Fecha de versión: DD/MM/AAAA
		Pág. 5 de 13

ETAPAS CLAVES DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO (CADENA DE VALOR)								
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES				RESPONSABLE	SALIDAS	RECEPTORES DE SALIDAS
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR			
	del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	ciudadano frente al servicio prestado.						
Proceso Estratégico	Seguimiento y Evaluación	_Definir indicadores de medición y mecanismos para la atención al ciudadano como es el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano						
Proceso de Evaluación Independiente	Seguimiento							
Todos los procesos de la entidad Ciudadanía, entidades a nivel nacional, distrital, territorial, personas jurídicas, entes	PQRSD, trámites y servicios, presenciales, escritos, virtuales, telefónicas	_Coordinar la atención al ciudadano cuando así se requiera	_Realizar la atención y dar respuesta al ciudadano por los diferentes canales, debe orientar y atender los requerimientos con relación a la información de	Confirmar si la atención de los requerimientos y entrega de información se realiza de manera completa, clara y precisa (en tiempo y forma)	En caso de presentar falencias durante la atención, aplicar los ajustes pertinentes, de acuerdo a la situación	El equipo de trabajo y/o personal de las diferentes áreas de la entidad definido para realizar la atención y dar respuesta al ciudadano	Reportes periódicos de la atención a los requerimientos y entrega de información por canales de atención Respuestas a requerimientos,	Todos los procesos de la entidad Ciudadanía, entidades a nivel nacional, distrital, territorial, personas jurídicas, entes

PROCESO ASOCIADO: SERVICIO AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO
--	---

Imagen Institucional	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO (EJEMPLO)	Código:
		Versión:
		Fecha de versión: DD/MM/AAAA
		Pág. 6 de 13

ETAPAS CLAVES DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO (CADENA DE VALOR)								
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES				RESPONSABLE	SALIDAS	RECEPTORES DE SALIDAS
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR			
de control, entidades educativas, entre otros. Sistemas de información o de correspondencia Proceso de Gestión Documental			trámites y servicios de la entidad, teniendo en cuenta las políticas, protocolos y pautas definidas en la estrategia de atención. Los requerimientos, trámites y servicios que ingresan a la entidad por los diferentes canales de atención se deben codificar, con el objetivo de llevar un seguimiento y determinar la entidad o área competente para dar respuesta				trámites y servicios por área competente	de control, entidades educativas, entre otros.

PROCESO ASOCIADO: SERVICIO AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO
--	---

Imagen Institucional	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO (EJEMPLO)	Código:
		Versión:
		Fecha de versión: DD/MM/AAAA
		Pág. 7 de 13

ETAPAS CLAVES DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO (CADENA DE VALOR)								
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES				RESPONSABLE	SALIDAS	RECEPTORES DE SALIDAS
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR			
			<p>Realizar la asignación de los requerimientos, trámites y servicios por los diferentes medios con los que cuente la entidad a las áreas competentes para dar respuesta de manera completa, clara y precisa, indicando los tiempos establecidos, plantillas de respuesta, personal de verificación y aprobación.</p> <p>Dar respuesta en los tiempos definidos por las áreas encargadas y hacerlas llegar al equipo de</p>					

PROCESO ASOCIADO: SERVICIO AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO
--	---

Imagen Institucional	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO (EJEMPLO)	Código:
		Versión:
		Fecha de versión: DD/MM/AAAA
		Pág. 8 de 13

ETAPAS CLAVES DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO (CADENA DE VALOR)								
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES				RESPONSABLE	SALIDAS	RECEPTORES DE SALIDAS
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR			
			trabajo o personal definido en el área de servicio al ciudadano o quien haga sus veces, por los canales establecidos por la entidad, quien enviara la respuesta al peticionario a través de los diferentes canales de atención.					

PROCESO ASOCIADO: SERVICIO AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO
--	---

Imagen Institucional	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO (EJEMPLO)	Código:
		Versión:
		Fecha de versión: DD/MM/AAAA
		Pág. 9 de 13

ETAPAS CLAVES DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO (CADENA DE VALOR)								
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES				RESPONSABLE	SALIDAS	RECEPTORES DE SALIDAS
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR			
Departamento Administrativo de la Función Pública	<p>Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión V4</p> <p>Dimensión Evaluación de Resultados - Modelo Integrado de Planeación y Gestión</p> <p>Resultado índice de Desempeño Institucional - FURAG</p>	<p>Definir cómo realizar seguimiento a la oportunidad y calidad de la atención al ciudadano y presentarlos ante el Comité de Gestión y Desempeño Institucional</p>	<p>_Elaborar informes de la operación de los canales de atención (telefónico, presencial, virtual, correo institucional, redes sociales)</p> <p>_Elaborar informe de los resultados de la medición de la percepción de satisfacción del servicio al ciudadano.</p> <p>_Presentar ante el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, los resultados de seguimiento a la estrategia de atención al ciudadano con los informes y</p>	<p>_Revisar la oportunidad en la entrega de información al ciudadano, el estado de las PQRSD, cumplimiento de las políticas, protocolos y pautas de atención, a través de los diferentes canales de atención, por medio de las herramientas de medición definidas.</p> <p>_Analizar los resultados de la política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y</p>	<p>Si los resultados obtenidos no son favorables, aplicar las medidas pertinentes</p>	<p>El líder del proceso de Servicio al Ciudadano, o quien haga sus veces</p>	<p>Reportes e informes por diferente canal de atención (cobertura, cumplimiento a políticas, protocolos y pautas, entre otros)</p> <p>Reportes del estado de las PQRSD</p> <p>Informe de consistencia en la atención y gestión a las PQRSD, tramites y solicitudes</p> <p>Informe de percepción de los ciudadanos</p> <p>Seguimiento a herramientas de</p>	<p>Todos los procesos de la entidad</p> <p>Alta Dirección</p> <p>Comité de Gestión y Desempeño Institucional</p> <p>Ciudadanía, entidades a nivel nacional, distrital, territorial, personas jurídicas, entes de control, entidades educativas, entre otros.</p>
Proceso Estratégico	<p>Seguimiento y Evaluación</p> <p>Seguimiento a Riesgos</p>							
Todos los procesos de la entidad	<p>Reporte periódico de información y seguimiento a</p>							

PROCESO ASOCIADO: SERVICIO AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO
--	---

Imagen Institucional	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO (EJEMPLO)	Código:
		Versión:
		Fecha de versión: DD/MM/AAAA
		Pág. 10 de 13

ETAPAS CLAVES DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO (CADENA DE VALOR)								
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES				RESPONSABLE	SALIDAS	RECEPTORES DE SALIDAS
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR			
	PQRSD asignadas		análisis de información correspondiente. Realizar seguimiento a los riesgos y controles, teniendo en cuenta la política de administración de riesgos de la entidad	Gestión, teniendo en cuenta el Índice de Desempeño Institucional por entidad			medición - Indicadores Seguimiento matriz de riesgos proceso servicio al ciudadano	
Proceso de Evaluación Independiente	Plan Anual de Auditoria Planes de Mejoramiento	Establecer acciones de mejoramiento	Poner en marcha dichas acciones	Analizar a través de las auditorias y seguimientos permanentes, las debilidades y fortalezas del control y la gestión y el cumplimiento de metas y objetivos del proceso de servicio al ciudadano y retroalimenta a los líderes de	En caso de que las medidas no hayan sido suficientes, evaluar las razones y definir nuevas medidas	El jefe de la Oficina de Control Interno, o quien haga sus veces	Planes de mejoramiento	Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
Proceso Estratégico	Seguimiento a Riesgos							Todos los procesos de la entidad Ciudadanía, entidades a nivel nacional, distrital, territorial, personas

PROCESO ASOCIADO: SERVICIO AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO
--	---

Imagen Institucional	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO (EJEMPLO)	Código:
		Versión:
		Fecha de versión: DD/MM/AAAA
		Pág. 11 de 13

ETAPAS CLAVES DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO (CADENA DE VALOR)								
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES				RESPONSABLE	SALIDAS	RECEPTORES DE SALIDAS
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR			
				<p>proceso que define la entidad, sobre la eficacia y eficiencia de los controles, de acuerdo con las evidencias obtenidas en el ejercicio de auditoria y se establecen los planes de mejoramiento a que haya lugar.</p> <p>Es de aclarar que las acciones de mejoramiento derivadas de las auditorias son parte del proceso de evaluación independiente.</p>				<p>jurídicas, entes de control, entidades educativas, entre otros.</p>

PROCESO ASOCIADO: SERVICIO AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO
--	---

Imagen Institucional	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO (EJEMPLO)	Código:
		Versión:
		Fecha de versión: DD/MM/AAAA
		Pág. 12 de 13

RECURSOS REQUERIDOS			REQUISITOS LEGALES APLICABLES
TIPO DE RECURSO(S)	DESCRIPCIÓN	QUIÉN SUMINISTRA	
Financieros	Recursos asignados	Dependencia responsable de la gestión financiera, por ejemplo, secretaría, subsecretaría, dirección u oficina de hacienda o financiera.	Ver Normograma del proceso.
Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	Dependencia responsable de la gestión del talento o recurso humano, por ejemplo, secretaría, subsecretaría, dirección u oficina de recursos o de talento humano.	
Técnicos y Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema o plataforma para la administración del sistema de gestión. - Sistemas de información que facilite el acceso a la información - Sistema Único de Información de Trámites SUIT 	Dependencia responsable de la gestión de los recursos tecnológicos o sistemas de información o informáticos, por ejemplo, secretaría, subsecretaría, dirección u oficina de tecnologías de la información, informática o sistemas.	
Físicos y Logísticos	-Instalaciones, muebles, equipo de oficina, transporte, comunicaciones, papelería, y otros asignados.	Dependencia responsable de la gestión de los recursos físicos o logísticos, por ejemplo, secretaría, subsecretaría, dirección u oficina de servicios administrativos, servicios generales, etc.	

PROCESO ASOCIADO: SERVICIO AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO
--	---

Imagen Institucional	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO (EJEMPLO)	Código:
		Versión:
		Fecha de versión: DD/MM/AAAA
		Pág. 13 de 13

INFORMACIÓN DOCUMENTADA		RIESGOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS RELACIONADOS		INDICADORES	SEGUIMIENTO
Ver listado maestro de información documentada del proceso.		Ver mapa de riesgos.	Ver Ficha de indicadores.	Auditorías internas, Evaluación Informes de Gestión, Encuestas de Satisfacción, Reportes de PQRSD, Planes de mejoramiento.

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
01	20/05/2020	Creación del documento.	Carlos Torres / Contratista o Profesional universitario de la dependencia

REVISIÓN Y APROBACIÓN			
ELABORÓ:	REVISÓ:	VALIDÓ:	APROBÓ:
Nombre:	Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:	Cargo:

PROCESO ASOCIADO: SERVICIO AL CIUDADANO	DEPENDENCIA ASOCIADA: OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO
--	---