

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	CÓDIGO	DES-CP-00
		VERSIÓN	02
		FECHA	8/23/2024
		PÁGINA	1 de 1

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO			
NOMBRE:	ATENCIÓN AL CIUDADANO	SIGLA DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:	ATACI
TIPO:	MISIONAL	AREAS/DEPENDENCIAS VINCULADAS AL PROCESO:	Secretaría General
OBJETIVO:	Trabajar por una atención al ciudadano eficiente, transparente y accesible, que permita satisfacer las necesidades de información y trámites mediante el acceso a datos oportunos, claros y precisos, asegurando el cumplimiento de los principios de buen servicio y la normativa vigente.		
ALCANCE:	El proceso inicia desde la definición de estrategias de atención al ciudadano hasta el seguimiento, evaluación y establecimiento de acciones de mejoramiento.		
LÍDER	Secretario (a) General		

PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDA DEL PROCESO	CLIENTE DEL PROCESO
-----------	----------------	--	-----------------------------	--------------------	---------------------

_Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP _Proceso Direccionamiento Estratégico Líder política de Servicio al Ciudadano	_ Lineamientos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. _ Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente. _ Caja de Transformación Institucional: Herramientas para la relación del Estado Ciudadano. _ Política para la Administración de Riesgos _ Guía Caracterización Grupos de Valor y de Interes. _ Direccionamiento Estratégico (misión, visión, objetivos). Plan de acción Política de Servicio al Ciudadano	_Gestionar estrategias de atención al ciudadano.	_Impartir los lineamientos para realizar la caracterización de los grupos de valor y de interes, e identificar las necesidades, expectativas y problemáticas comunes de los ciudadanos mediante análisis de datos históricos, encuestas y reuniones comunitarias. _Diseñar, definir e implementar las políticas y protocolos estandarizados de atención al ciudadano, alineados con la normatividad vigente (Ley de Transparencia y el Derecho Acceso a la Información Pública 1712 de 2014 y otras aplicables). -Garantizar los canales de atención oficiales (presenciales, digitales y telefónicos) y cobertura y accesibilidad a PQRSD para toda la población, incluyendo personas con discapacidad. _Elaborar y ejecutar la estrategia de Servicio al Cudadano, incluyendo tiempos de n de satisfacción. _Actualizar los riesgos de gestión, corrupción y controles del proceso y ejecutar los es del esquema de líneas de defensa.	_ Políticas, protocolos, estrategias y pautas de atención por tipo de canal y con enfoque encial. arta de Trato Digno. _ Caracterización de Ciudadanos, Grupos de Valor y Grupos de Interes. _Matriz de riesgos proceso Atención al ladano. _ Canales de atención operativos. _Lineamientos claros para los funcionarios encargados de la atención al ciudadano	os procesos de la entidad. _ Grupos de Valor
Proceso de DES	_Herramientas de control y seguimiento ocidas previamente por la entidad.	_Gestionar la medición y percepción del servicio.	_Implementar encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias que permitan evaluar la calidad del servicio _Ejecutar el sistema de monitoreo de la percepción ciudadana a través de registros manuales y análisis de datos. _Aplicar métricas clave, como tiempo promedio de respuesta, porcentaje de solicitudes atendidas en el tiempo estipulado, trámite realizado, y nivel de facción del ciudadano _Aplicar indicadores de medición y mecanismos para la atención al ciudadano	n y percepción del servicio. _Base de datos con resultados sobre el servicio al ciudadano. _Informes de satisfacción ciudadana	s de la entidad. ntidades a nivel nacional. e Valor y Grupos de Interes. Entes de control.
_Todos los Procesos de la dad. _ Grupos de Valor y Grupos de res.	_Procedimiento de Trámites PQRSD _Protocolo de Atención al Ciudadano. _PQRSD, trámites y servicios, presenciales, escritos, virtuales, telefónicas.	_Gestionar los requerimientos y entrega de información de manera completa, clara y precisa	_El encargado (s) recibe, registra y clasifica las solicitudes, quejas, peticiones o sugerencias (PQRSD) ingresadas por los ciudadanos. _Asigna las solicitudes a las dependencias responsables, garantizando que la información requerida sea entregada de manera clara, completa y precisa, dentro los plazos establecidos. _Asegura que la respuesta cumpla con los estándares de calidad <u>establecidos en la estrategia de atención al ciudadano y acceso a la información.</u>	_Respuestas a las solicitudes entregadas oportunamente. _Registro actualizado y centralizado de todos los requerimientos. _Satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la calidad de la información entregada.	le Valor y Grupos de Interes.

DAFP Lider Proceso ATACI Entidad.	_Resultado índice de Desempeño Institucional - FURAG _Reporte periódico de información y seguimiento a PQRSD. de percepción de los ciudadanos. _Plan de Acción Política de Servicio al Ciudadano Ejecutado.	_Realizar seguimiento a la oportunidad y calidad de la atención al ciudadano y presentarlos ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	_El líder del proceso de Servicio al Ciudadano o rol competente, monitorea los tiempos de respuesta, el estado de las PQRSD, cumplimiento de las políticas, protocolos y pautas de atención y el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención al ciudadano. _Realiza análisis periódicos de los indicadores de gestión para identificar tendencias, fallas y áreas de mejora. _Prepara informes detallados que incluyan resultados y hallazgos sobre la atención brindada, y presentarlos ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la toma de decisiones estratégicas. _Elabora informes de la operación de los canales de atención PQRSD y resultados de la atención del servicio al ciudadano. _Realiza monitoreo a los controles y acciones establecidas de los riesgos de gestión. _Analiza los resultados de la política de Servicio al Ciudadano del MIPG, teniendo en cuenta el Índice de Desempeño Institucional - FURAG, con el fin de planificar la elaboración del Autodiagnóstico y Plan de Acción.	_Informes claros y detallados sobre la calidad y oportunidad del servicio. _Recomendaciones presentadas ante el Comité de Valor y Grupos de Interes. _	_Todos los procesos de la entidad _Comité Institucional de Gestión y Desempeño. e Valor y Grupos de Interes.
_Proceso de Control, Evaluación y Seguimiento_Proceso Direccionamiento Estratégico Líder proceso ATACI	ormes de Auditoria. _Informes monitoreos Matriz de riesgos _Informes monitoreo estrategias de atención al ciudadano.	_ Establecer acciones de Mejoramiento.	_Establecer e implementar los planes de mejoramiento para corregir las deficiencias detectadas durante las evaluaciones _Diseñar e implementar planes de acción para corregir las deficiencias detectadas durante el monitoreo y/o seguimiento del servicio. _Realizar capacitaciones y sensibilización a los funcionarios sobre las mejores prácticas en atención al ciudadano. _Monitorear las acciones de mejoramiento y realizar ajustes si es necesario.	_Planes de mejoramoiento	_Direccionamiento estratégico _Control Interno de Gestión _Comité Institucional de Coordinación de Control Interno _Los procesos de la Entidad que apliquen . _Ciudadanía

RECURSOS DEL PROCESO			NORMATIVIDAD
HUMANOS	TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS	DOCUMENTOS/TRÁMITES	

_Equipo de trabajo para la atención y servicio a la ciudadanía	_Aplicativo para la radicación de PQRSD. _Correos Electrónicos Institucionales. Planta telefónica es Sociales _Equipos de computo y otros.	_Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. _Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. _Protocolos de Servicio al Ciudadano. _Procedimientos Trámite PQRSD. _Plan de Acción. Programa para la Transparencia y Ética Pública _Guía para entidades públicas Servicio y Atención Incluyente. _Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión - FURAG. ISO 9001:2015 : Sistemas de gestión de la calidad aplicables a los procesos de atención al ciudadano. ISO 37001:2016 : Sistemas de gestión antisoborno, en cuanto a la transparencia y confianza en la atención ciudadana. Consideraciones Específicas para la Gobernación de Nariño	Constitución Política de Colombia de 1991. Artículos 23, 74, 209 Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA) Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública) Ley 1755 de 2015 Ley 190 de 1995 (Estatuto Anticorrupción) Ley 850 de 2003 (Ley de Veedurías Ciudadanas) Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos) Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) Decreto 1083 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública) Ley 962 de 2005 (Ley Antitrámites) Ley 489 de 1998 Resolución 3564 de 2015 (DAFP)
---	--	--	---

RIESGOS IDENTIFICADOS	CONTROLES	INDICADORES
Ver mapa de riesgos de gestión del proceso Ver mapa de riesgos de integridad del proceso Ver mapa de riesgos fiscales del proceso Ver mapa de riesgos de seguridad de la información del proceso	Monitoreo a las estrategias de servicio al ciudadano Monitoreo a riesgos Autoevaluación de atención al ciudadano Moitoreo a la implementación de la política de servicio al ciudadano del MIPG Monitoreo a procedimientos	dicador satisfacción al ciudadano. Indicador atención telefónica. _Indicador respuesta PQRSD.

No.	ACTUALIZACIONES AL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN
1	Creación del documento	20 de marzo 2025	2

REVISIÓN:	APROBACIÓN:	VERIFICACIÓN:
Nombre(s): YANETH ESCOBAR PULISTAR	Nombre(s): YANETH ESCOBAR PULISTAR	Nombre(s):
Cargo(s): SECRETARIA GENERAL	Cargo(s): SECRETARIA GENERAL	Cargo(s):