

 	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: C-MI-AC-001
		VERSIÓN: 2
		FECHA: 13/Abr/2020

OBJETIVO:	Ofrecer y entregar a los ciudadanos los mecanismos necesarios para la ejecución de trámites y servicios con calidad integral y accesibilidad, con el fin de brindar satisfacción a quien acuda a la entidad por cualquiera de los canales dispuestos (Virtual, presencial, telefónico).
ALCANCE:	Recepción de las PQRSDf que lleguen por cualquier de los canales de acceso (virtual, telefónico, presencial), seguimiento y tratamiento de las mismas, hasta la generación de la respuesta al usuario. Medición de la demanda por parte de la ciudadanía y la respuesta por parte de la entidad, reflejada en la satisfacción de los usuarios.
RESPONSABLE:	- Subdirector Administrativo, Financiero y de Apoyo a la Gestión

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	USUARIOS
Alcaldía de Medellín Acceso y Permanencia a la Educación Superior	Metodología y lineamientos Parámetros	Definir las Políticas de operación de los canales de atención Formular el manual de atención a la ciudadanía Identificar los trámites y procedimientos administrativos Diseño de la encuesta de satisfacción	P	Política de operación Plan de trabajo Manual atención a la ciudadanía Trámites y procedimientos administrativos Encuesta de satisfacción	Todos los procesos de la Agencia. Usuarios
Alcaldía de Medellín Equipo de comunicaciones Comunidad en general y entidades públicas.	Metodología lineamientos Medios y de masificación PQRSDf	Implementar el manual de atención a la ciudadanía Implementar estrategia de racionalización de trámites Aplicar la encuesta de satisfacción de atención a la ciudadanía Dar trazabilidad a las PQRSDf	H	Manual atención a ciudadanía Racionalización de trámites Informe de resultados de la encuesta de satisfacción aplicada Notificaciones y respuestas	Todos los procesos de la agencia. Equipo directivo Comunidad en general Entes de control
Equipo de atención a la ciudadanía	Informes de canales de comunicación	Realizar el seguimiento a PQRSDf Realizar seguimiento y análisis de la satisfacción con la atención a la ciudadanía Realizar	V	Informe de PQRSDf mensual Informe de satisfacción a la ciudadanía Informes de atención a la ciudadanía	Equipo directivo Todos los procesos de la agencia Entes de control

		seguimiento y análisis de la atención a la ciudadanía			
Equipo de atención a la ciudadanía	Informe de resultados de la encuesta de satisfacción aplicada y de la atención Notificaciones y respuestas Informe de PQRSDf mensual	Formular e implementar las acciones correctivas, y de mejora, resultado del análisis de información.	A	Plan de mejoramiento	Equipo directivo y Todos los procesos de la agencia Control Interno

DOCUMENTACIÓN

Talento Humano

Profesionales Universitarios, Técnicos y Auxiliares
Administrativos designados para la atención a la ciudadanía

Infraestructura

Instalaciones locativas adecuadas para la atención a la ciudadanía en general, y a la población diferencial y/o en situación de discapacidad, ventanilla única de atención al ciudadano, oficinas dotadas de equipos de cómputo, software Mercurio y SIIS, red interna, aplicaciones, internet, sistemas de información y comunicación.

Ambiente de trabajo

Condiciones adecuadas de ergonomía, ruido, temperatura, humedad, iluminación y demás aspectos que afecten el desempeño laboral.

Normativa aplicable:

Ver normograma institucional

Procedimientos asociados;

- Procedimiento de Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones-PQRSDf
- Racionalización de trámites
- Atención a la ciudadanía

Tratamiento de PQRSDf
Encuesta de satisfacción del usuario
Trámites y procedimientos administrativos

DOCUMENTOS ASOCIADOS

PRODUCTOS O SERVICIOS

RECURSOS

INDICADORES

OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE
Medir el cumplimiento de las respuestas a las PQRSDf radicadas en la Agencia	PQRSDf respondidas en términos de ley	$((\text{Cantidad de PQRSDf atendidas}) / (\text{Cantidad de PQRSDf recibidas})) \times 100$	No existente	100 No existente	Juliana Toro Gómez
Identificar el porcentaje de usuarios satisfechos que reflejen la calidad de la prestación del servicio	Usuarios satisfechos con la prestación de los servicios	$((\text{Cantidad de usuarios satisfechos}) / (\text{Cantidad de usuarios que responden la encuesta de satisfacción})) \times 100$	No existente	100 No existente	Juliana Toro Gómez

Medir la efectividad de la atención al ciudadano a través del canal telefónico	Personas atendidas a través del canal telefónico	((Cantidad de llamadas atendidas) /(Cantidad de llamadas recibidas)) x 100	No existente	100 No existente	Juliana Toro Gómez
--	--	--	--------------	------------------	--------------------

RIESGOS
•Matriz de riesgos del proceso

REQUISITOS POR CUMPLIR
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 5.1.2 Enfoque al cliente, 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6.1 Acciones para abordar riess y oportunidades, 7.4 Comunicación, 7.5.1 Generalidades, 7.5.2 Creación y actualización, 7.5.3 Control de la información documentada, 8.1 Planificación y Control Operacional, 8.2 Requisitos para los productos y servicios, 8.5 Producción y provisión del servicio, 8.7 Control de las salidas no conformes, 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.1.1 Generalidades, 10. Mejora,

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	20/Feb/2019	Se actualiza la caracterización debido a ajustes en los indicadores del proceso
2	13/Abr/2020	Se actualizan las siglas PQRSDF

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juliana Toro Gómez Cargo: Contratista Profesional Lider de Atención al Ciudadano Fecha: 13/Abr/2020	Nombre: José Alveiro Giraldo Gómez Cargo: Subdirector Administrativo, Financiero y de Apoyo a la Gestión Fecha: 13/Abr/2020	Nombre: Sistema Integrado de Gestión Cargo: SIG Fecha: 13/Abr/2020

COPIA CONTROLADA