	<b>CARACTERIZACION DE PROCESOS ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: CAAT
		Versión: 1.0
		Fecha de aprobación: 05/03/18

<b>OBJETIVO</b>	Atender oportuna y eficazmente los requerimientos de la ciudadanía, con calidad, y asegurando su satisfacción por los servicios que les ofrece la Contraloría Departamental de Bolívar.
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Universitario grado 2 de participación ciudadana
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la atención a los ciudadanos y la recepción de las PQR'S, y termina con la evaluación de las encuestas de satisfacción al ciudadano para la toma de decisiones.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
PLANEAR				
Alta Dirección  Sistema Nacional de servicio al ciudadano  Gobierno Nacional  Grupos de interés  Ciudadanía  Entes de vigilancia y control	Lineamientos para la atención al ciudadano Direccionamiento  Normatividad sobre gestión de PQRS  Necesidades y expectativas de los ciudadanos	Identificar los lineamientos del direccionamiento estratégico para el desarrollo de la gestión del proceso.  Establecer los lineamientos para el Plan de acción  Establecer los lineamientos para la atención al ciudadano  Establecer los lineamientos para la atención y gestión de las denuncias.  Identificar las necesidades de recurso humano, técnicos y tecnológicos del proceso.  Identificar los lineamientos para la detección y administración de riesgos integrados del proceso.	Lineamientos generales del proceso para la atención al ciudadano, la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y de la medición de la satisfacción del ciudadano.  Protocolos de atención al ciudadano	Alta Dirección  Comunidad  Sujetos vigilados Organismos de vigilancia y control



## CARACTERIZACION DE PROCESOS ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: CAAT

Versión: 1.0

Fecha de aprobación: 05/03/18

		Establecer las directrices para la evaluación de la satisfacción del ciudadano.	Lineamientos para administración de riesgos	
HACER				
Alta Dirección	Denuncias ciudadanas	Elaborar el Plan de Acción del Proceso	Plan de Acción	Alta Dirección
Sistema Nacional de servicio al ciudadano	Peticiones ciudadanas	Elaborar y aplicar las acciones de administración de los riesgos institucionales y de corrupción del proceso	Mapas de riesgos institucionales y de corrupción	Comunidad
Gobierno Nacional	Plan Estratégico	Recibir, analizar y tramitar las denuncias.	Protocolo de atención al ciudadano	Sujetos vigilados
Grupos de interés	Políticas y estrategias nacionales de atención al ciudadano	Gestionar los requerimientos ciudadanos y tramitar ante el proceso correspondiente la solicitud	Procedimientos de atención y gestión de PQRS	Organismos de vigilancia y control
Ciudadanía	Lineamientos del procesos	Brindar orientación al ciudadano	Sistemas de información, gestión y control de PQRS	
Entes de vigilancia y control		Diseñar los procedimientos de atención al ciudadano y gestión de las PQRS.	Encuestas de satisfacción al ciudadano	
		Establecer los protocolos de la atención al ciudadano.		
		Evaluar la satisfacción del ciudadano		
		Tabular las encuestas de satisfacción		
VERIFICAR				
Alta Dirección	Plan de Acción	Efectuar seguimiento al Plan de Acción.	Informes de seguimiento al Plan de Acción	Alta Dirección
	Manual de protocolo de atención al ciudadano			Comunidad




## CARACTERIZACION DE PROCESOS ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: CAAT

Versión: 1.0

Fecha de aprobación: 05/03/18

Proceso de atención al ciudadano	<p>Procedimientos de atención y gestión de PQRD</p> <p>Sistemas de información, gestión y control de PQRS</p> <p>Mapas de riesgos institucionales y de corrupción</p> <p>Encuestas de satisfacción al ciudadano</p>	<p>Realizar revisión general y hacer control de calidad a los expedientes de atención de denuncias y actuaciones.</p> <p>Hacer seguimiento al cumplimiento de los términos legales y reglamentarios en la atención de las PQRD</p> <p>Realizar seguimiento al plan de acción del proceso</p> <p>Tabular las encuestas de satisfacción al ciudadano y suministrar la información al proceso de evaluación a la gestión</p> <p>Analizar las recomendaciones surgidas en desarrollo de las actividades de atención al ciudadano y las sugerencias allegadas</p> <p>Monitorear los indicadores del proceso</p> <p>Hacer seguimiento a los riesgos institucionales y de anticorrupción.</p>	<p>Informes de seguimiento a los riesgos institucional y de corrupción</p> <p>Informes de resultados satisfacción ciudadana</p> <p>Planes de mejoramiento</p>	<p>Sujetos vigilados</p> <p>Organismos de vigilancia y control</p>
ACTUAR				
Proceso de atención al ciudadano	<p>Informes de seguimiento al Plan de Acción</p> <p>Informes de seguimiento a los riesgos institucional y de corrupción</p>	<p>Detectar oportunidades de mejoramiento institucional.</p> <p>Implementar correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora según los resultados obtenidos en la verificación.</p>	<p>Acciones de Mejoramiento</p> <p>Acciones Correctivas y preventivas</p>	<p>Proceso de atención al ciudadano</p> <p>Alta Dirección</p> <p>Comunidad</p>

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESOS ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: CAAT
		Versión: 1.0
		Fecha de aprobación: 05/03/18

	Informes de resultados satisfacción ciudadana  Planes de mejoramiento	Recomendar mejoras sobre el desempeño de los procesos.  Realizar el Re-direccionamiento de la gestión según resultados y verificación		Entes de Control Y vigilancia
<b>PROCEDIMIENTOS</b>		<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>		
PRAT-01 Atención de peticiones PRAT-02 Atención de denuncias		Seguimiento a indicadores y metas del Proceso, planes, proyectos y programas.  Análisis de Información de Entrada en la revisión por la dirección (Comportamiento de indicadores, hallazgos de auditorías internas, estado de las acciones correctivas, acciones preventivas, planes de mejoramiento, entre otros).  Resultados de Auditoria Interna y de autoevaluación del sistema de control interno.  Informes de la Auditoría General de la República.		
<b>FORMATOS</b>		<b>INDICADORES</b>		
FOAT-01 Encuesta de satisfacción peticiones FOAT-02 Encuesta de satisfacción denuncias		Denuncias vigencia anterior Respuestas a denuncias vigencia anterior Comité de denuncias Remisión denuncias por competencia Encuestas de satisfacción Traslado oportuno de hallazgos al despacho		
<b>NORMATIVIDAD Y REQUISITOS</b>		Constitución Política de Colombia de 1991, Ley 42 de 1993, Ley 1474 de 2011, Ley 734 de 2002, Ley 87 de 1993, Documento conpes 3785 de 2013, Documento Conpes de 3649 de 2010.		
<b>DOCUMENTOS SOPORTES</b>		Cartillas de Atención al Ciudadano Protocolos de atención al ciudadano Procedimientos para gestión y trámites de PQRS.		



CARACTERIZACION DE PROCESOS  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: CAAT

Versión: 1.0

Fecha de aprobación: 05/03/18

**CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1.0	05/03/18	Creación del documento