

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA DE APLICACIÓN: 2019-11-06	CÓDIGO: CP.0350	VERSIÓN: 02	Página 1 de 2	
ELABORADO POR: Coordinación Grupo de Atención al Ciudadano, Grupo de Gestión Ambiental y Calidad	REVISADO POR: Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.	APROBADO POR: Secretaría General		

OBJETIVO: Identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, brindar atención, respuesta integral y oportuna a los requerimientos de los usuarios, cumpliendo con la normativa y contribuyendo al mejoramiento continuo del proceso, en procura de satisfacer a los grupos de interés.


ALCANCE: Inicia con el conocimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, a fin de proveer de manera articulada recursos, mecanismos y herramientas requeridos para atender las PQRSDT (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y trámites); continuando con el seguimiento y análisis del servicio. Finaliza con la identificación de oportunidades de mejora que generen nuevas acciones para la retroalimentación y mejoramiento del proceso.

LÍDER DE PROCESO: Secretario(a) General.	DEPENDENCIAS QUE PARTICIPAN Todas las dependencias
--	--

DEFINICIÓN DE SECUENCIA DEL PROCESO

ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL PLANEAR	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	ANS PARA SALIDAS CLAVES
Presupuesto	Planeación					
Planes corporativos (PGAR, POMCAS, Plan de Acción, Plan Estratégico Corporativo)	Dirección General		Proyectar con los demás procesos, los recursos, mecanismos y herramientas requeridos para atender las PQRSDT (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y trámites) de acuerdo a la proyección de demanda de solicitudes.	Coordinador del proceso Secretaría General Dirección de Planeación. Dirección Administrativa. Oficina de Tecnología de la Información Dirección de Gestión Ambiental	Formulación del presupuesto para el proceso, que permita contar con recursos físicos, tecnológicos y de talento humano, para la atención física, telefónica y/o virtual de las PQRSDT: (recepción, asignación, trámite y solución; orientación, información e identificación de necesidades y expectativas)	
Informe de seguimiento a la atención de PQRSDT de periodos anteriores.	Oficina de Tecnologías de la Información.					
Informe de necesidades de recursos	Direcciones Ambientales Regionales					
Normativa	Estado					
Normativa	Estado					
Directrices Presupuesto.	Dirección General Planeación.					
Planes corporativos (PGAR, POMCAS, Plan de Acción, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Plan Estratégico Corporativo) y directrices	Dirección General		Definir estrategias y metas, para la atención y medición del proceso con puntos de verificación y control.	Coordinador del proceso Secretaría General Dirección de Planeación Dirección de Gestión Ambiental Directores de las DAR Oficina de Tecnología de la Información Control Interno.	Metas e indicadores definidos en el Sistema de Gestión Corporativa SIGEC. Metas y actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	
Informe de seguimiento a la atención de PQRSDT.	Oficina de Tecnologías de la Información					
Resultados de las auditorías internas.	Oficina de Control Interno.					
ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL HACER	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	ANS PARA SALIDAS CLAVES
Documentación / Información (PQRSDT)	Partes interesadas (clientes, usuarios y otros)					
Sistemas de información (hardware y software) y equipos para el registro, direccionamiento y trazabilidad e la documentación / información , SIPA, SIF, SABS, SIGEC, VITAL-Gobierno en Línea)	Oficina de Tecnologías de la Información.					
Espacios adecuados para recepción de documentación/información en las Ventanillas Únicas del Edificio Central y las DAR y muebles o estantes para los diferentes archivos (gestión, central e histórico)	Dirección Administrativa		Atender las PQRSDT (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales)	Usuarios Todas las Dependencias.	PQRSDT tramitadas dentro de los tiempos reglamentarios y con la calidad de respuesta Informe de análisis de PQRST	
Normativa	Estado					
Mecanismos para atención y trámite de las PQRSDT	Coordinador del Proceso					

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA DE APLICACIÓN: 2019-11-06	CÓDIGO: CP.0350	VERSIÓN: 02	Página 2 de 2	
ELABORADO POR: Coordinación Grupo de Atención al Ciudadano, Grupo de Gestión Ambiental y Calidad	REVISADO POR: Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.	APROBADO POR: Secretaría General		

ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL HACER	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	ANS PARA SALIDAS CLAVES
Presupuesto	Dirección de Planeación		Realizar seguimiento a la satisfacción de los usuarios	Dirección General Secretaría General Control Interno Dirección de Planeación Órganos de Control	Informe de seguimiento de indicadores de satisfacción. Reporte del SIGEC	
Plan Institucional de Capacitaciones	Dirección Administrativa					
Equipos y recursos tecnológicos	Oficina de Tecnologías de la Información					
Contratación de capacitaciones	Dirección Administrativa					
Instrumentos de evaluación de capacitación	Dirección Administrativa					
Plan de trabajo de auditorías internas.	Secretaría General - Coordinador del Proceso					
Plan de trabajo de implementación del programa/proyecto	Secretaría General - Coordinador del Proceso					
Mecanismos para la realizar la evaluación	Secretaría General - Coordinador del Proceso					
ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL VERIFICAR	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	ANS PARA SALIDAS CLAVES
PQRSRT tramitadas dentro de los tiempos reglamentarios y con la calidad de respuesta	Coordinador del Proceso		Realizar el seguimiento, medición y análisis del proceso para verificar permanentemente el logro de los resultados	Todas las Dependencias Dirección de Planeación Control Interno Secretaría General Entes de Control	Informe de análisis de los resultados del proceso respecto a las PQRSRT, evaluación de satisfacción, visitas realizadas e implementación de programas y proyectos realizados	
Informe de análisis de PQRSRT	Coordinador del Proceso					
Informe de auditoría de servicios	Coordinador del Proceso					
Informe de medición de satisfacción al ciudadano	Coordinador del Proceso					
ENTRADAS	PROVEEDORES	ANS PARA ENTRADAS CLAVES	ACTIVIDADES DEL ACTUAR	PARTES INTERESADAS/ (CLIENTES)	PRODUCTOS/ SALIDAS	ANS PARA SALIDAS CLAVES
Informe de análisis de los resultados del proceso respecto a las PQRSRT, evaluación de satisfacción, visitas realizadas.	Coordinador del Proceso		Identificar e implementar acciones de mejora con base en los resultados del seguimiento de los indicadores del proceso	Todas las -Dependencias Dirección de Planeación Control Interno Secretaría General Entes de Control	Plan de implementación de mejoramiento con acciones correctivas y preventivas	
Informe de gestión del proceso identificando brechas y causas de incumplimientos	Coordinador del Proceso					
Metodologías, instrumentos y directrices para identificación e implementación de acciones de mejora	Dirección de Planeación / Oficina de Control Interno / Dirección de Planeación					
RECURSOS Software para manejo de la información y documentación Corporativa (ARQUiilities). Computadores e impresoras para el personal de Atención al Ciudadano y de Ventanilla Única. Archivadores bajo condiciones de seguridad en la sede principal y en las 8 Direcciones Ambientales Regionales. Papel y tinta para impresión de documentación en la sede principal y en las 8 Direcciones Ambientales Regionales. Personal con las competencias definidas en el manual específico de funciones y de competencias laborales. Financieros para la realización del proceso. Personal para el apoyo en el sistema de gestión ambiental y de calidad a cargo de la Dirección de Planeación. Personal para el Soporte Técnico a cargo de la Oficina de Tecnologías de la Información.			PARÁMETROS DE CONTROL · Ver matriz de indicadores para los procesos Corporativos.			
DOCUMENTOS SOPORTE · Documentos relacionados para el proceso en el Listado Maestro de Documentos.			INTERRELACIONES Ver mapa de interacciones del proceso			