



Caracterización

Gestión de Servicio al Ciudadano

Código CT-GSC

Versión 1

Vigente desde 30/03/2023

| | |
|-------------------------------|---|
| Tipo de proceso: | Estratégico. |
| Nombre del proceso: | Gestión de Servicio al Ciudadano. |
| Líder del proceso: | Jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano. |
| Nombre del subproceso: | No Aplica. |
| Líder del subproceso: | No Aplica. |
| Objetivo: | Promover el relacionamiento del Instituto con la ciudadanía, fortaleciendo los canales de atención, la participación de las partes interesadas, ampliando la cobertura y la presencia en el territorio, en el marco de las directrices y lineamientos dados por el Gobierno Nacional. |
| Alcance: | Inicia desde la formulación de estrategias, planes, proyectos, continúa con la ejecución de los lineamientos para el fortalecimiento de la presencia institucional en el territorio y finaliza con el análisis y evaluación de la gestión del proceso y la implementación de acciones mejora. |

| N° | Ciclo de Mejora | Proveedores | Entradas | Actividad (Descripción) | Responsable | Salidas | Clientes |
|----|-----------------|---|---|---|--|---|---|
| 1. | Planear. | Gobierno Nacional. | Políticas, programas, proyectos y lineamientos. | Formular los planes y estrategias del proceso. Con base en las necesidades del proceso y los lineamientos emitidos, se formulan las estrategias, planes y proyectos para cada vigencia. | Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano. Equipo de trabajo del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano. | Estrategia de Servicio al Ciudadano. | Partes Interesadas. Todos los procesos. |
| | | Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). | Estatuto Anticorrupción. Normatividad Vigente. | | | Estrategia de Participación Ciudadana. | |
| | | Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano. | Política Servicio al Ciudadano. | | | Estrategia de fortalecimiento de la presencia institucional. Estrategia de Lenguaje Claro. | |
| | | | | | | Plan de Acción Anual del proceso. | Proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación. |
| | | | | | | Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. | Proceso de Gestión de |

| N° | Ciclo de Mejora | Proveedores | Entradas | Actividad (Descripción) | Responsable | Salidas | Clientes |
|----|-----------------|---|--|--|--|--|--|
| | | | Política de Participación Ciudadana. Política de Racionalización de Trámites. Necesidades de contratación. | | | | Servicio al Ciudadano. |
| | | Proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación. | Lineamientos estratégicos. Presupuesto asignado. Plataforma Estratégica Institucional aprobada. | | | Plan Anual de Adquisiciones del proceso. | Proceso de Gestión Contractual. Proceso de Servicio al Ciudadano. |
| | | Proceso de Gestión Contractual. | Lineamientos de contratación. | | | | |
| 2. | Hacer. | Gobierno Nacional. Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano. | Políticas, programas, proyectos y lineamientos. Estrategia de Servicio al Ciudadano. Política Servicio al Ciudadano. Estrategia de fortalecimiento de la presencia institucional. | Liderar e implementar estrategias e iniciativas para fortalecer la presencia institucional en el territorio. Coordinar y desarrollar las estrategias e iniciativas que permitan mejorar la interacción del Instituto con las partes interesadas a través de los diferentes canales de atención presencial, virtual y telefónico. | Equipo de trabajo del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano. | Ampliación de la cobertura institucional. Reporte y monitoreo de las partes interesadas atendidas en el territorio. Reporte y monitoreo de interacciones en los canales de atención. | Partes Interesadas. |
| 3. | Hacer. | Gobierno Nacional. Partes Interesadas. Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano. | Normatividad vigente. Caracterización de Grupos de Interés. Política Servicio al Ciudadano. Informes de resultados de las | Diseñar, implementar y medir el modelo de atención del Instituto. Definir y dar lineamientos sobre los estándares en la atención a través de los canales dispuestos por el Instituto para la relación con las partes interesadas, con base en las políticas y | Equipo de trabajo del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano. | Caracterización de Grupos de Interés actualizada. Protocolos y lineamientos que aseguren la calidad en la atención. | Todos los procesos. |

| N° | Ciclo de Mejora | Proveedores | Entradas | Actividad (Descripción) | Responsable | Salidas | Clientes |
|----|-----------------|--|--|--|---|--|---|
| | | | encuestas de satisfacción y experiencia de las partes interesadas en los canales de atención de períodos anteriores. | lineamientos que define el Gobierno Nacional y las entidades líderes en materia de servicio a la ciudadanía. Realizar la medición de la satisfacción y experiencia de las partes interesadas sobre el servicio brindado a través de los diferentes canales de atención. | | Informe de resultados de las encuestas de satisfacción y experiencia de las partes interesadas en los diferentes canales de atención que dispone el Instituto. Evaluación de claridad de la información o respuestas. | |
| | | Subproceso de Mercadeo Estratégico. | Lineamientos para el posicionamiento institucional. | | | | |
| 4. | Hacer. | Partes Interesadas. | Caracterización de Grupos de interés. | Liderar la implementación de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas. Aplicar los lineamientos y coordinar la realización de los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas permanente del Instituto. Gestionar las actividades logísticas para la recolección de información y participación, para la realización de la audiencia de rendición de cuentas Realizar el informe de resultados de la estrategia implementada del ejercicio de rendición de cuentas de la vigencia. | Equipo de trabajo del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano. Equipo líder de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana. | Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas definida. Informe de resultados de la implementación de la Estrategia de Participación y Rendición de Cuentas. | Partes Interesadas. Todos los procesos. Equipo líder de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana. |
| | | Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). | Manual Único de Rendición de Cuentas. | | | | |
| | | Todos los procesos. Equipo líder de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana. | Propuestas de actividades de participación y rendición de cuentas. Cronograma de actividades de participación y rendición de cuentas. | | | | |
| 5. | Hacer. | Gobierno Nacional. | Normatividad vigente. | Gestionar las solicitudes de las partes interesadas. Recibir, direccionar, y hacer seguimiento a las solicitudes de las partes interesadas a través de los canales de atención como peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y | Equipo de trabajo del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano. Todos los procesos. | PQRSDF tramitadas. Informe de consultas de información pública resueltas. | Partes Interesadas. Todos los procesos. |
| | | Partes Interesadas. | Correspondencia recibida. Peticiones. Quejas. | | | | |

| N° | Ciclo de Mejora | Proveedores | Entradas | Actividad (Descripción) | Responsable | Salidas | Clientes |
|----|-----------------|--|---|---|--|--|---|
| | | | Reclamos. Sugerencias. Denuncias. Felicitaciones. | felicitaciones (PQRSDF) y las asociadas a la consulta de información pública que sean competencia del Instituto. | | Informe del estado de las PQRSDF institucional. | |
| | | Proceso de Gestión Documental. | Reporte del Sistema de Gestión Documental. | | | | |
| 6. | Hacer. | Partes Interesadas. | Cronograma de visitas guiadas a los museos del instituto. Solicitudes de las partes interesadas sobre: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Visitas guiadas. ◦ Préstamos y reproducciones de material de la biblioteca. ◦ Información general sobre temas geográficos. ◦ Publicaciones. | Atender las solicitudes sobre la oferta institucional. Prestar los servicios de visitas guiadas a los museos del Instituto; consulta, préstamo y reproducción de publicaciones (libros y mapas) disponibles en la biblioteca, orientación en temas geográficos. | Equipo de Gestión de Servicio al Ciudadano. | Solicitudes atendidas a las partes interesadas en: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Visitas guiadas. ◦ Préstamos y reproducciones del material de la biblioteca. ◦ Información de temas geográficos. ◦ Publicaciones. | Partes Interesadas. Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano. |
| 7. | Verificar. | Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano. | Plan de Acción Anual del proceso. Plan Anual de Adquisiciones del proceso. Información de Gestión de Servicio al Ciudadano. | Realizar seguimiento y evaluar la gestión del proceso. Realizar seguimiento y evaluación del cumplimiento de las estrategias, planes y proyectos formulados. | Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano. Equipo de trabajo del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano. | Informe de cumplimiento y evaluación de las actividades. | Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano. |
| 8. | Actuar | Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano. | Informe de cumplimiento y evaluación de las actividades. | Implementar acciones de mejora. Con base a los resultados obtenidos y en caso de ser necesario se implementan las acciones de mejora para corregir | Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano. Equipo de trabajo del proceso de | Acciones de Mejora. | Todos los procesos. |

| N° | Ciclo de Mejora | Proveedores | Entradas | Actividad (Descripción) | Responsable | Salidas | Clientes |
|----|-----------------|-------------|----------|---|-----------------------------------|---------|----------|
| | | | | las desviaciones detectadas o mejorar los resultados presentados. | Gestión de Servicio al Ciudadano. | | |

| Riesgos del Proceso | Indicadores del Proceso |
|---|---|
| Identificados a través de la herramienta definida | Identificados a través de la herramienta definida |

CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA | CAMBIO | VERSIÓN |
|------------|--|---------|
| 30/03/2023 | <ul style="list-style-type: none"> Se adopta como versión 1 debido a la actualización de la Cadena de Valor en Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 3 de marzo del 2023, nuevos lineamientos frente a la generación, actualización y derogación de documentos del SGI. Se ajusta el documento según la nueva Estructura Orgánica aprobada por Decreto 846 del 29 de Julio del 2021. Se crea la caracterización del proceso "Gestión de Servicios al Ciudadano", código CT-GSC, versión 1. | 1 |

| Elaboró y/o Actualizó | Revisó Técnicamente | Revisó Metodológicamente | Aprobó |
|--|--|--|---|
| <p>Nombre: Equipo del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano.</p> <p>Cargo: Oficina de Relación con el Ciudadano.</p> <p>Nombre: Equipo de Arquitectura de Procesos.</p> <p>Cargo: Oficina Asesora de Planeación.</p> | <p>Nombre: María Alejandra Ferreira Hernández.</p> <p>Cargo: Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano.</p> <p>Nombre: Equipo del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano.</p> <p>Cargo: Oficina de Relación con el Ciudadano.</p> | <p>Nombre: Adriana Rocío Tovar Cortés.</p> <p>Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>Nombre: Equipo de Arquitectura de Procesos.</p> <p>Cargo: Oficina Asesora de Planeación.</p> | <p>Nombre: María Alejandra Ferreira Hernández.</p> <p>Cargo: Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano.</p> |