


CARACTERIZACIÓN DE PROCESO: Atención al Ciudadano			
FECHA DE APLICACIÓN: 2024-11-25	CÓDIGO: CP.0350	VERSIÓN: 003	
ELABORADO POR: EFREN FERNANDO ESCOBAR AGUDELO PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA SECRETARIA GENERAL ATENCIÓN AL CIUDADANO MARIA VICTORIA PALTA FERNANDEZ PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA SECRETARIA GENERAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	REVISADO POR: ANDRES MAURICIO GUZMAN FERRARO PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA SECRETARIA GENERAL ATENCIÓN AL CIUDADANO JINETH ALEXIA MURILLO SINISTERRA PERSONAL DE APOYO GRUPO GESTIÓN AMBIENTAL Y DE CALIDAD	APROBADO POR: ANA CECILIA COLLAZOS AEDO SECRETARIA 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, estrategias y herramientas requeridos para atender las PQRSDT (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y trámites), continuando con el seguimiento y análisis del servicio. Finaliza con el tratamiento a las oportunidades de mejora o nuevos riesgos identificados al proceso.
LÍDER DE PROCESO: Secretaria General.

ENTRADAS	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CICLO PHVA	PRODUCTOS / SALIDAS	CLIENTES O GRUPOS DE VALOR (RECIBEN PRODUCTOS O SALIDAS)
Lineamientos para formulación del presupuesto.	Proceso Gestión Financiera Proceso Formulación y Ajuste de Instrumentos de Planificación.	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar, aprobar y distribuir el presupuesto del proceso. 	P	Presupuesto aprobado y distribuido.	Proceso Atención Al Ciudadano. Proceso Gestión Financiera. Proceso Formulación y Ajuste de Instrumentos de Planificación.

Normativa	CVC. Entes del Estado.				
Plan de Acción CVC. PGAR. POMCAS. PORH. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Consejo Directivo. Director General.				
Resultados de las auditorías internas y externas.	Proceso Asesoría y Verificación del Sistema de Control Interno.				
Resultados del FURAG, IEDI (Índice de evaluación de desempeño) y ITA (Índice de transparencia y acceso a la Información).	Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Procuraduría General de la nación.				
Políticas Públicas. MaBuGC.	Entes del Estado. Consejo Directivo.	<ul style="list-style-type: none"> Definir estrategias y metas para el proceso. 	P	Estrategias, indicadores y metas definidos para el proceso. Metas y Actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Documentos del Sistema de Gestión de Calidad actualizados.	Proceso Atención Al Ciudadano. DAFP Órganos de Control
Informe de evaluación a la percepción y satisfacción.	Proceso Atención al Ciudadano.				
Informe de seguimiento a la atención de PQRSDT. Caracterización de usuarios del proceso Atención al Ciudadano.	Proceso Atención al Ciudadano. Proceso Gestión de Tecnologías de la Información.				

<p>Estrategias y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Documentos del Sistema de Gestión de Calidad actualizados.</p>	<p>Proceso Atención al Ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atender las PQRSDT (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Trámites Ambientales). 	<p>H</p>	<p>Registro de PQRSDT tramitadas. Actos administrativos. Informe de análisis de PQRST. Caracterización de usuarios del proceso. Registro del cumplimiento de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.</p>	<p>Personas naturales, jurídicas públicas y privadas.</p> <p>Proceso Gestión de Calidad.</p> <p>Proceso Asesoría y Verificación del Sistema de Control Interno.</p>
<p>PQRSDT.</p>	<p>Personas naturales, jurídicas públicas y privadas.</p>				
<p>Política de administración del riesgo.</p>	<p>Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar los mapas de riesgos del proceso de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Política. • Ejecutar los controles y acciones de acuerdo a lo establecido en los mapas de riesgos. 	<p>H</p>	<p>Mapas de riesgos actualizados y publicados en los portales de la CVC. Evidencia de ejecución de controles.</p>	<p>Proceso Asesoría y Verificación del Sistema de Control Interno.</p> <p>Proceso Gestión de Calidad.</p> <p>Ciudadanos.</p>
<p>Estrategias, indicadores y metas definidos para el proceso. Actividad del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Mapas de riesgos.</p>	<p>Proceso Atención al Ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento a la satisfacción y percepción de los usuarios. • Verificar el cumplimiento de las estrategias, indicadores, metas, controles y acciones de los mapas de riesgos y de las actividades del Plan anticorrupción y Atención al ciudadano. 	<p>V</p>	<p>Registro en el SIGEC de indicadores. Informes de seguimiento. Oportunidades de mejora o nuevos riesgos identificados para el proceso.</p>	<p>Proceso Seguimiento y Evaluación a la Gestión Corporativa.</p> <p>Proceso Gestión de Calidad.</p>

Informes de seguimiento. Oportunidades de mejora o nuevos riesgos identificados para el proceso.	Proceso Atención al Ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> • Dar tratamiento a las Oportunidades de mejora, No Conformidades o nuevos riesgos para el proceso. 	A	Planes de mejoramiento.	Proceso Atención al Ciudadano.
Informes de auditorías internas y externas.	Proceso Asesoría y Verificación del Sistema de Control Interno.				Proceso Asesoría y Verificación del Sistema de Control Interno.

P: Planear H: Hacer V: Verificar A: Actuar