



### CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-GC-SGC-110-008

Versión: 1.0

Fecha Aprobación 29/03/2023

TRD NA

Página 1 de 5

<b>PROCESO</b>		<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>OBJETIVO</b>		Gestionar de manera oportuna y clara las comunicaciones clasificadas como PQRS que son remitidas a la Entidad.		
<b>ALCANCE</b>		Definición de política de atención al ciudadano-aplicación de acciones de mejora		
<b>RESPONSABLE</b>		Director Administrativo y Financiero	<b>AUTORIDAD</b>	Director Administrativo y Financiero
<b>PARTES INTERESADAS</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>PARTES INTERESADAS</b>
<b>PLANEAR</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoridades del orden nacional y municipal.</li> <li>• Procesos de Bomberos</li> <li>• Ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normatividad Aplicable.</li> <li>• Planes Institucionales.</li> <li>• Quejas y reclamos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de política de atención al ciudadano.</li> <li>• Definición de los procedimientos para la operación de los canales de atención.</li> <li>• Identificación de los recursos humanos, físicos, financieros, técnicos, tecnológicos y de infraestructura para la atención a la ciudadanía.</li> <li>• Establecimiento de los indicadores de seguimiento a las PQRS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual procedimientos de Atención Ciudadano y al Ciudadano.</li> <li>• Instructivo de acceso y uso del Software de PQRS.</li> <li>• Material de Socialización del proceso de Atención al Ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos de la Entidad.</li> <li>• Ventanilla Única.</li> </ul>

EXCELENCIA Y COMPROMISO



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-GC-SGC-110-008

Versión: 1.0

Fecha Aprobación 29/03/2023

TRD NA

Página 2 de 5

### HACER

<ul style="list-style-type: none"><li>Comunidad en general</li><li>Funcionarios y contratistas de la entidad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Comunicaciones externas</li><li>Comunicaciones internas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Recepción de las comunicaciones internas y externas.</li><li>Clasificación de las comunicaciones internas y externas.</li><li>Radicación de las comunicaciones clasificadas como PQRS.</li><li>Asignación de la PQRS a la dependencia o área competente.</li><li>Gestión de las respuestas a las PQRS.</li><li>Envío de la respuesta al solicitante.</li><li>Cierre de la PQRS en el software de PQRS.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Número de radicación de la PQRS.</li><li>Correo de la Ventanilla Única informando la asignación de la PQRS.</li><li>Respuesta emitida a la PQRS.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Comunidad en general.</li><li>Dependencia o área competente.</li><li>Peticionario o solicitante.</li><li>Comunidad en General</li></ul>
---	---	--	--	---

### VERIFICAR

<ul style="list-style-type: none"><li>Software de PQRS</li><li>Informes anteriores</li><li>Control Interno</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Información de PQRS</li><li>Resultados de los indicadores anteriores.</li><li>Auditorías</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Generación de reportes estadísticos para el análisis de PQRS.</li><li>Tabulación de los resultados estadísticos.</li><li>Generación de informes de la gestión de las PQRS.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Reportes estadísticos generados por el software de PQRS.</li><li>Informes de la gestión de las PQRS</li><li>Reportes de alertas de PQRS vencidas y próximas a vencer.</li><li>Planes de mejoramiento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Autoridades nacionales y municipales.</li><li>Dirección General de la entidad.</li><li>Todos los procesos de la entidad.</li><li>Comunidad en general.</li></ul>
--	--	--	--	--

### EXCELENCIA Y COMPROMISO



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-GC-SGC-110-008

Versión: 1.0

Fecha Aprobación 29/03/2023

TRD NA

Página 3 de 5

### ACTUAR

• Aplicación de acciones de mejora

• Mejoras aplicadas

- Autoridades nacionales y municipales.
- Todos los procesos de la entidad.
- Comunidad en general.

### RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Ver matriz de riesgos

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Humanos:</b> Director Administrativo y Financiero, Persona de Apoyo al proceso de Atención al Ciudadano, Persona de Apoyo en la Ventanilla Única. Personal de apoyo en cada área o dependencia.</li><li>• <b>Físicos:</b> Instalaciones locativas adecuadas para la atención a la ciudadanía en general y a la población en situación de discapacidad,</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manual de Atención al Ciudadano.</li><li>• Instructivo de acceso y uso del Software de PQRS.</li><li>• Material de Socialización del proceso de Atención al Ciudadano.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li><li>• 4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.</li><li>• 4.2.4. Control de los registros</li><li>• 5.1.2. Enfoque al cliente</li><li>• 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li><li>• 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</li><li>• 7.1.5.1. Generalidades</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Estado de las solicitudes:</u> Se determina de las PQRS radicadas cuántas han sido cerradas y cuántas siguen pendientes por cerrar en un periodo determinado.</li><li>• <u>Nivel de cumplimiento:</u> Se determina el porcentaje de PQRS cerradas dentro de los términos de ley.</li><li>• <u>Tiempo promedio de respuesta:</u> Se determina el tiempo promedio que la entidad usa para responder las PQRS radicadas en el mes.</li></ul>

EXCELENCIA Y COMPROMISO



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-GC-SGC-110-008

Versión: 1.0

Fecha Aprobación 29/03/2023

TRD NA

Página 4 de 5

ventanilla única de Atención al Ciudadano Oficinas dotadas de equipos de cómputo, software, red interna, Internet, sistemas de información y comunicación y papelería en general.

- **Ambiente de Trabajo:** Condiciones generales favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación, ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales, trabajo en equipo y de apoyo entre todas las dependencias y áreas de la entidad.

- 7.1.6. Conocimientos de la organización.
- 7.2. Competencia
- 7.5.2. Creación y actualización.
- 7.5.3. Control de la información documentada.
- 8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.
- 8.7. Control de las salidas no conformes.
- 9.1.1. Generalidades.
- 9.1.3. Análisis y evaluación
- 10. Mejora



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-GC-SGC-110-008

Versión: 1.0

Fecha Aprobación 29/03/2023

TRD NA

Página 5 de 5

### VERSIÓN Y CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
0.0	2019/11/22	Contratista /	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Emisión inicial
1.0	29/03/2023	Contratista /	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Ajuste del Documento, con respecto al procedimiento, manual de funciones