



Objetivo	Atender los requerimientos de PQRSD, mediante la recepción de las peticiones a través de los diferentes mecanismos de participación ciudadana establecidos por la Entidad, para dar respuesta oportuna, de fondo y clara, y mejorar la interacción entre los servidores públicos, los ciudadanos y partes interesadas.
Alcance	Inicia con la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias y su gestión, hasta la medición y evaluación de la satisfacción de los servicios prestados por la Entidad.
Responsable del proceso	Director Administrativo y Financiero

PROVEEDOR	ENTRADA	PH VA	ACTIVIDADES	PRODUCTO	CLIENTE
Externo: • Sector Gobierno /Entidades Públicas. • Entes de control. Interno: • Todos los Procesos.	Externo: • Lineamientos y directrices. • Normatividad aplicable. Interno: • Lineamientos y directrices institucionales.	P	<ul style="list-style-type: none"> Planificar estrategias que faciliten el acceso a los mecanismos de participación ciudadana. Generar espacios para la participación ciudadana y grupos de valor. Definir los lineamientos para la interacción con la ciudadanía. Establecer los mecanismos para la interacción con la ciudadanía. Establecer los protocolos de orientación, recepción, registro y medición de las PQRSD para atender los requerimientos de los grupos de valor. Proyectar acciones para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Planificar acciones de mejora del proceso para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. Definir mecanismos de control para el proceso (indicadores, riesgos y otros). 	<ul style="list-style-type: none"> Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Política de Servicio al Ciudadano. Programación de actividades del proceso. Acciones del proceso para la implementación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. Indicadores de proceso y matriz de Riesgos. 	Externo: • Sector Gobierno /Entidades Públicas. • Entes de control. Interno: • Proceso Gestión Estratégica Organizacional • Proceso Evaluación de la Gestión Institucional.
Externo: • Sector Gobierno /Entidades Públicas. • Entes de control. • Ciudadanía. • INPEC. Interno: • Todos los Procesos.	Externo: • Lineamientos y directrices. • Normatividad aplicable. • Requerimientos de información. Interno: • Requerimientos de información.	H	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar y realizar seguimiento a las estrategias de participación ciudadana. Socializar y hacer seguimiento a los mecanismos para la interacción con la ciudadanía. Recibir, registrar, tramitar y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias - PQRSD y demás, formuladas por los ciudadanos, usuario y grupos de valor. Brindar orientación y asesoría a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor por medio de los canales de atención dispuestos por la Entidad. Realizar encuestas de satisfacción. Elaborar informes sobre las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes ,denuncias PQRSD y demás. Actualizar y divulgar la documentación asociada al proceso de Gestión de Atención al Ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos de participación ciudadana. Respuesta a las PQRSD y demás. Informes de análisis de PQRSD. Encuestas de satisfacción realizadas. Informe de evaluación de satisfacción. Actualización y divulgación de los documentos del proceso. 	Externo: • Ciudadanía. • Grupos de Valor Interno: • Todos los Procesos
Externo: • Entes de control. Interno: Proceso Evaluación de la Gestión Institucional.	Externo: • Lineamientos y directrices. Interno: • Reporte de seguimiento a los riesgos e indicadores del proceso.	V	<ul style="list-style-type: none"> Verificar el grado de satisfacción de la ciudadanía y grupos de valor. Realizar seguimiento a la gestión del proceso en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG (indicadores y riesgos). 	<ul style="list-style-type: none"> Resultado de la medición de los indicadores del proceso. Informes de gestión Informes de PQRSD. Oportunidades de mejora identificadas 	Externo: • Sector Gobierno /Entidades Públicas. • Entes de control. Interno: • Proceso Evaluación de la Gestión Institucional.
Externo: Entes de control. Interno: Proceso Evaluación de la Gestión Institucional.	Externo: • Informe de auditorías externas. Interno: • Informe de auditorías internas. • Recomendaciones al proceso.	A	Establecer e implementar planes de mejoramiento (acciones correctivas, preventivas y de mejora), conforme a los resultados de la evaluación del proceso.	Planes de mejoramiento implementados.	Externo: Entes de control. Interno: Proceso Evaluación de la Gestión Institucional.

Recursos del Proceso	Requisitos legales	Documentos del Proceso	Indicadores del proceso	Riesgos
Físicos: • Puestos de trabajo • Archivadores • Instalaciones locativas • Servicios públicos Humanos: Personal capacitado y competente para el desarrollo de las actividades Tecnológicos: Matriz de Inventarios de Activos de Información	Ver Normograma	Ver Listado Maestro de Documentos	Ver Matriz de Indicadores	Ver Mapa de Riesgos Institucional (Gestión, Corrupción y Seguridad de la Información)

RESUMEN DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Numerales	Descripción de la modificación
01	26/07/2022	Todos	Se crea el documento.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Elaboró / actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Nahia Lucia Chaparro Suesca	Nombre: Ruth Liliana Cubillos León	Nombre: Eduin Esneyder Cuenca Rodriguez
Cargo: Técnico Administrativo	Cargo: Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano	Cargo: Director Administrativo y Financiero (E)
Dependencia: Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano	Dependencia: Dirección Administrativa	Dependencia: Dirección Administrativa y Financiera