

	<b>CARTERIZACIÓN DE PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO (SC)</b>			
	Líder: SG -Coordinador GIT Atención al Ciudadano	Nivel: Apoyo	Versión 01	Publicado el : 05/10/2017

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO	
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Gestionar de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) radicadas por la Ciudadanía en la Agencia de Renovación del Territorio a través de todos los canales de atención dispuestos en la entidad, garantizando un servicio de calidad.
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>	inicia con la identificación de Plataforma instalada y recursos asignados para la estructuración del modelo de servicio, facilitando la administración y gestión de las PQRSD y culmina con la medición de satisfacción de la Ciudadanía.
<b>POLÍTICAS DE OPERACIÓN</b>	* Todos los Procedimientos / GIT atenderán los lineamientos, objetivos y políticas de atención al Ciudadano, en especial aquellas contempladas en la resolución 00379 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia de Renovación del Territorio * los procedimientos mencionados, describirán políticas de operación específicas para orientar la gestión.
<b>INDICADORES</b>	(Ver Hoja de Vida Indicadores del Proceso SERVICIO AL CIUDADANO).
<b>RIESGOS</b>	Riesgos de Gestión: (Consultar Mapa de riesgos) Riesgos de Corrupción: (Si aplica - Consultar Mapa de riesgos)

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
No.	ENTRADA			SALIDA	
	PROVEEDOR (INTERNO / EXTERNO)	INSUMO REGISTRO	ACTIVIDAD(ES)	PRODUCTO / SERVICIO REGISTROS	CLIENTE (INTERNO / EXTERNO)
<b>INICIO / PLANEAR</b>					
1		Normatividad aplicable Plan de Desarrollo Programas Gubernamentales Normas Técnicas aplicables Lineamientos Gobierno en Línea	Definir y establecer los canales de comunicación con la ciudadanía.  Diseñar el Modelo de Servicio para la ART  Formular y diseñar las metodologías y herramientas para la prestación del servicio a la ciudadanía.	Canales de comunicación para recepción de solicitudes y PQRSD en la ART  Modelo de Servicio establecido: Portafolio de Servicios Protocolo del Servicio Carta trato digno al ciudadano Política de Servicio Perfiles de canales Herramienta de Administración de pqrsd	Proceso de SC. Procesos Misionales Ciudadanía y partes interesadas  GIT y Procesos ART
2	Gobierno Nacional Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural Entidades Gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial	Plan de Desarrollo Plan Estratégico ART Lineamientos TIC - MINTIC - PNSC Metodología para el Plan de Acción Institucional	Establecer el Plan de Acción para la vigencia	Plan de Acción del Proceso de SC.	Proceso DE Proceso de SC
3	Entidades Privadas Comunidad, actores y beneficiarios de los Programas Procesos de la ART	Lineamientos, metodologías y requisitos para medición	Diseñar la metodología para medir la satisfacción del servicio	Encuestas para medir la satisfacción del servicio	Proceso de SC Ciudadanía y partes interesadas
4	PNSC MINTIC	Metodología Proceso DE. Necesidades y requerimientos	Identificar los recursos para la implementación del Modelo de Servicio	Requerimientos para Anteproyecto de presupuesto Requerimientos para el Plan Anual de Adquisiciones de SC..	Proceso de Direccionamiento Estratégico, Gestión Financiera, Gestión Administrativa, Gestión Contractual.
5		Plan de Acción Institucional y del Proceso Metodología para formulación de Indicadores	Formular los indicadores de gestión del Proceso	Indicadores de Gestión del Proceso/GIT	Proceso de Direccionamiento Estratégico, Proceso de SC.
6		Metodología Riesgos Lineamientos DAFP Estrategia PAAC	Identificar, analizar y evaluar los Riesgos del Proceso y Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgo del Proceso y Mapa de Riesgos de Corrupción	Proceso de Direccionamiento Estratégico, Proceso de SC.

DESARROLLO / HACER					
1	Ciudadanos y partes interesadas	Nomograma del proceso. Metodologías y herramientas para recepción de solicitudes y PQRSD en la ART. Canales de comunicación instalados. Solicitudes y PQRSD, recibidos	Administrar y Gestionar las solicitudes, PQRSD que se recepcionen en la ART	Respuesta a las solicitudes y PQRSD de los ciudadanos y partes interesadas. Herramienta en uso	Ciudadanos y partes interesadas Proceso de SC. Base de información para realizar encuesta de satisfacción.
2	Proceso de SC Ciudadanos y partes interesadas	Información de aplicativo de Registro, Administración y Seguimiento de PQRSD  Metodología y encuesta de satisfacción	Realizar la encuesta de satisfacción del servicio	Informe de resultado de encuesta de satisfacción del servicio	Procesos de DE. Procesos Misionales Proceso SC.
3	Proceso de SC Ciudadanos y partes interesadas	Canales de comunicación instalados  Aplicativo de Registro, Administración y Seguimiento de PQRSD	Hacer seguimiento al comportamiento de canales-usabilidad	Informe de comportamiento canales-usabilidad y estadísticas.	Procesos de DE. Procesos Misionales Proceso SC.
SEGUIMIENTO / VERIFICAR					
1	Proceso de SC	Informe de resultado de encuesta de satisfacción del servicio Informe de comportamiento canales-usabilidad y estadísticas.	Realizar el análisis del resultado de satisfacción del servicio  Analizar el resultado del comportamiento de usabilidad de canales	Identificación de acciones de mejora  Herramienta PQRSD - alertas	Procesos de DE. Procesos Misionales Proceso SC. Comités Directivo y Desarrollo Administrativo
2	Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de SC.	Información para reporte, seguimiento a indicadores	Verificar el resultado del análisis de los indicadores de gestión del proceso/GIT	Identificación de alertas	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso de Gestión de SC.
3	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso de SC.	Reporte, seguimiento a las acciones Mapas de Riesgos,	Revisar los planes de mitigación o tratamiento de los riesgos asociados al proceso	Acciones y metas revisadas e identificación de alertas o correctivos a las mismas.	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso de Gestión SC.
MEJORA / ACTUAR					
1	Proceso Direccionamiento Estratégico  Entes externos de Control Proceso de SC.	Informes resultado de auditorías Internas y Externas. Resultado análisis de indicadores de gestión del Proceso SC Resultado revisión del Proceso Resultado Revisión por la Dirección Resultado revisión Mapa de Riesgos del proceso y riesgos de corrupción de SC. Resultado análisis comportamiento y gestión de solicitudes, PQRSD. Resultado análisis comportamiento usabilidad-canales Análisis Producto no conforme	Identificación y formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM)	Plan de mejoramiento del proceso  Actualización del proceso y sus procedimientos: a partir de actividades, metas y productos, modificados	Proceso SC. Proceso de Evaluación y Control Comités.
<b>FIN</b>					

**ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO**

<b>PROCEDIMIENTOS</b>	1. Radicación, administración y seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
-----------------------	---

<b>Nota:</b> El presente documento de caracterización de proceso, fue aprobado mediante: acta de reunión de fecha 20/09/2017	<b>ELABORÓ:</b> (02/05/2017) Nombre Oscar Alberto Porras Cargo Coordinador área: Atención al Ciudadano	<b>REVISÓ:</b> (20/09/2017) Nombre Gladys Patricia Sierra Cargo Gestor T1-09 área: Atención al Ciudadano	<b>APROBÓ:</b> (20/09/2017) Nombre Oscar Alberto Porras Cargo Coordinador área: Atención al Ciudadano
---	---	---	--