


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: CA-M4-P1
		Versión: 01
		Fecha de aprobación: 15/08/2018
		Página 1 de 10

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
1. Código y Nombre del Macroproceso: M4 Gestionar los Servicios y Deberes de los Grupos de Interés	2. Código y Nombre del Proceso: M4-P1 Servicio al Ciudadano
3. Tipo de proceso: Misional	4. Líder Proceso Nivel Directivo: Subdirector(a) Técnico(a) de Apoyo a la Gestión Secretaría General. Líder Proceso Carrera Administrativa: Profesional Universitario Secretaría General.
5. Objetivo del Proceso: Fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca, a través de la generación de confianza y el mejoramiento de los niveles de satisfacción, manteniendo una constante y fluida interacción con los ciudadanos y grupos de interés de manera transparente y participativa, garantizando el ejercicio de sus derechos a través de la entrega efectiva de servicios e información.	
6. Alcance del proceso: Inicia con la identificación de necesidades, problemáticas y expectativas de los ciudadanos y grupos de interés; gestionando actividades definidas en los planes de acción institucionales, de transparencia y lucha contra la corrupción y termina con resultados que satisfagan el servicio al ciudadano e incrementen los niveles de confianza en la entidad.	
7. Organismos (Dependencias de la Gobernación que participan del proceso): Todas las dependencias de la administración central y las oficinas territoriales.	
8. Políticas de Operación: Identificar las necesidades y características de los ciudadanos y grupos de interés que acceden a la Gobernación del Valle del Cauca y a las Oficinas Territoriales. Rediseñar y/o ajustar la oferta institucional de la Gobernación del Valle del Cauca, de acuerdo a las necesidades, problemáticas y expectativas de los ciudadanos y grupos de interés. Diseñar estrategias de promoción de servicios, eliminación de barreras de acceso, adecuación de espacios físicos de atención con criterios técnicos, implementación de nuevos canales de atención y, como complemento, estrategias de atención para población en condiciones de vulnerabilidad. Atender los requerimientos de los ciudadanos y grupos de interés de manera eficiente, efectiva y eficaz, acorde con los términos establecidos por la Ley. Medir el nivel de cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos y grupos de interés frente a los servicios ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca. Fortalecer las competencias de los servidores públicos, mediante la identificación de aspectos por mejorar y la implementación del respectivo plan de acción, contribuyendo al crecimiento personal y al desarrollo institucional.	



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

SERVICIO AL CIUDADANO

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PHVA (Etapas: Planear – Hacer – Verificar – Actuar)

Fuentes de entrada	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes (Receptores de las salidas)	
<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía y grupos de interés. Entidades gubernamentales del Orden Nacional. Todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Valle del Cauca 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de la ciudadanía. Normatividad aplicable. Estrategia de Gobierno digital. Protocolos para homogenización de imagen y espacios. Lineamientos Nacionales de servicio al ciudadano y de transparencia y acceso a la información. Plan de Desarrollo y líneas aplicables. POAI. Estructura orgánica, planta de cargos y manual de funciones y competencias laborales. Manual de imagen Corporativa y protocolos de comunicación. Solicitudes de incorporación de nuevos servicios. PQRSD. Informe de trámites. Información para definir el contexto estratégico. Informes de seguimiento del plan anticorrupción. 	P	<ul style="list-style-type: none"> Definir políticas de operación del proceso de servicio al ciudadano de manera unificada. Planear el modelo de servicio a la ciudadanía. Definir canales de atención para el ciudadano. Identificar los trámites, OPAS y/o servicios que ofrece la administración Departamental. Planear la estrategia de estandarización de la entidad para la atención y servicio al ciudadano. Identificar mecanismos de captura de información de los ciudadanos y partes interesadas. Definir las variables para caracterizar a los ciudadanos y grupos de interés. Identificar riesgos y oportunidades del proceso. Definir acciones para reducir y mitigar riesgos. Identificar posibles convenios y/o alianzas estratégicas con otras entidades para fortalecer la entrega de servicios. Planeación del POAI de la vigencia. Planeación de los proyectos de inversión de proceso servicio al ciudadano. Definir Plan de cualificación y entrenamiento del recurso humano en temas de servicio al ciudadano. Diseñar, ajustar y/o replantear estrategias o herramientas preventivas que promuevan la transparencia y lucha contra la corrupción. 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas definidas. Establecer procedimientos y protocolos de servicio al ciudadano. Modelo de Servicio a la Ciudadanía. Establecer Carta de trato digno. Inventario de servicios. Manual del servicio al ciudadano. Matriz de PQRSD categorizada. Proyectos de Inversión para servicio a la ciudadanía Plan de acción para la comunicación y divulgación de la planeación del proceso. Caracterización de los Riesgos y oportunidades identificadas. Planteamiento de acciones para abordar riesgos y oportunidades definidas. Documento de identificación de los posibles convenios y/o alianzas estratégicas con otras entidades para fortalecer la entrega de servicios. Ficha técnica de caracterización de los ciudadanos y grupos de interés. Ficha técnica de medición de la satisfacción al ciudadano. Entrega plantilla de Excel del POAI de la vigencia. Entrega de documento de la Planeación de los proyectos de inversión de proceso servicio al ciudadano. Estrategia de desconcentración Administrativa. Matriz de identificación de necesidades de cualificación y entrenamiento del recurso humano en temas de servicio al ciudadano. Plan anticorrupción y atención al ciudadano. Código de integridad 	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía y grupos de interés. Dependencias de la administración central y oficinas territoriales. Instituciones descentralizadas Procesos del Sistema Integrado de Gestión.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

SERVICIO AL CIUDADANO

<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía y grupos de interés. • Todos los procesos del Modelo Integral de Planeación y Gestión de la Gobernación del Valle del Cauca. • Entidades gubernamentales del Orden Nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas definidas. • Procedimientos y protocolos de servicio al ciudadano. • Modelo de Servicio a la Ciudadanía. • Carta de trato digno. • Inventario de servicios. • Manual del servicio al ciudadano. • Matriz de PQRSD categorizada. • Proyectos de Inversión para servicio a la ciudadanía • Plan de acción para la comunicación y divulgación de la planeación del proceso. • Caracterización de los Riesgos y oportunidades identificadas. • Planteamiento de acciones para abordar riesgos y oportunidades definidas. • Documento de identificación de los posibles convenios y/o alianzas estratégicas con otras entidades para fortalecer la entrega de servicios. • Ficha técnica de caracterización de los ciudadanos y grupos de interés. • Ficha técnica de medición de la 	<p style="text-align: center;">H</p> <ul style="list-style-type: none"> • implementar las políticas y protocolos de servicio al ciudadano. • Caracterizar a los ciudadanos y grupos de interés conforme a las variables identificadas en la etapa de planeación. • Implementar los protocolos y procedimientos de servicio al ciudadano. • Implementar matriz de PQRSD. • Gestionar las PQRSD. • Crear y/o actualizar las hojas de vida de Trámites y servicios • Priorizar los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos a racionalizar • Promover la cultura de servicio al ciudadano en el recurso humano de la Gobernación del Valle del Cauca. • Promover los derechos y deberes en la ciudadanía y grupos de interés. • Implementar Ficha técnica de caracterización de los ciudadanos y grupos de interés. • Implementar Ficha técnica de medición de la satisfacción al ciudadano. • Analizar la información recolectada. • Articular los procesos de la administración departamental para conformar un sistema de servicio al ciudadano. • Gestionar la formulación de convenios o alianzas estratégicas con otras entidades para la entrega de servicios. • Realizar grupos focales con el Recurso Humano a cargo del servicio al ciudadano. • Implementación del Plan anticorrupción y atención al ciudadano. • Implementación del código de integridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trámites, servicios y otros procedimientos administrativos racionalizados. • Captura de información PQRSD. • Oficios de respuesta de las PQRSD • Portafolio de Servicios de la Gobernación del Valle. • Hojas de vida de trámites y servicios de la entidad actualizados. • Informe grupos focales con el Recurso Humano a cargo del servicio al ciudadano. • Informe de la implementación del plan anticorrupción. • Informe de la implementación del código de integridad. • Ferias de servicios. • Ferias de transparencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía y grupos de interés. • Cliente interno. • Dependencias de la administración central y oficinas territoriales. • Instituciones descentralizadas • Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
---	--	--	---	--



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
SERVICIO AL CIUDADANO

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PHVA (Etapas: Planear – Hacer – Verificar – Actuar)

Fuentes de entrada	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes (Receptores de las salidas)
	satisfacción al ciudadano. <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de desconcentración Administrativa. • Matriz de identificación de necesidades de cualificación y entrenamiento del recurso humano en temas de servicio al ciudadano. • Plan anticorrupción y atención al ciudadano. • Código de integridad. 			



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

SERVICIO AL CIUDADANO


<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía y grupos de interés. • Cliente interno. • Dependencias de la administración central y oficinas territoriales. • Instituciones descentralizadas • Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas definidas. • Procedimientos y protocolos de servicio al ciudadano. • Modelo de Servicio a la Ciudadanía • Racionalizar los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos priorizados. • Captura de información PQRSD. • Oficios de respuesta de las PQRSD. • Portafolio de Servicios de la Gobernación del Valle del Cauca. • Hojas de vida de trámites y servicios de la entidad actualizados. • Informe grupos focales con el Recurso Humano a cargo del servicio al ciudadano. • Informes de auditorías. • Informes de gestión. • Informe de la implementación del código de integridad. • Informe de la implementación del plan anticorrupción. • Ferias de servicios. • Ferias de transparencia. 	<p style="text-align: center;">v</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que las políticas, procedimientos y protocolos servicios al ciudadano se están implementando. • Verificar que el modelo de Servicio a la Ciudadanía se esta implementando • Verificar en la plataforma Suit el cumplimiento de los requisitos solicitados por el DAFP, para la racionalización del trámite. • Verificar y analizar los reportes mensuales estadísticos de PQRSD. • Controlar el producto no conforme a la gestión de trámites. • Verificar el cumplimiento del portafolio de servicios de la Gobernación del Valle del Cauca. • Verificar cumplimiento del sistema de atención ciudadana y de las políticas de operación aprobadas. • Verificar la eficiencia, eficacia y efectividad de las acciones del proceso (incluyendo acciones para abordar riesgos y oportunidades definidas). • Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento contemplados en los informes de auditorías. • Realizar seguimiento a los informes de gestión. • Verificar la apropiación del código de integridad. • Verificar el cumplimiento de las actividades contenidas en el Plan de Anticorrupción • Verificar el impacto de las ferias institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de PQRSD y de desempeño de los canales. • Resultados de la gestión del Proceso. • Informes de auditoría. • Informe de Encuestas de Satisfacción a los usuarios. • Evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los controles del proceso. • Informe de racionalización dirigido al DAFP. • Informes de cumplimiento a los planes de mejoramiento contemplados en las auditorías. • Informes de gestión general del proceso. • Informe de apropiación de conocimiento del código de integridad. • Informe de resultados de las ferias institucionales. • Informe de seguimiento a las diferentes actividades relacionadas con la promoción e implementación de transparencia y lucha contra la corrupción. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía y grupos de interés. • Cliente interno. • Dependencias de la administración central y oficinas territoriales. • Instituciones descentralizadas • Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
---	--	---	---	--




CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

SERVICIO AL CIUDADANO

<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía y grupos de interés. • Cliente interno. • Dependencias de la administración central y oficinas territoriales. • Instituciones descentralizadas • Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de PQRSD y de desempeño de los canales. • Resultados de la gestión del Proceso. • Informes de auditoría. • Informe de Encuestas de Satisfacción a los usuarios. • Evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los controles del proceso. • Informe de racionalización dirigido al DAFP. • Informes de cumplimiento a los planes de mejoramiento contemplados en las auditorías. • Informes de gestión general del proceso. • Informe de apropiación de conocimiento del código de integridad. • Informe de resultados de las ferias institucionales. • Informe de seguimiento a las diferentes actividades relacionadas con la promoción e implementación de transparencia y lucha contra la corrupción. 	<p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar acciones para la mejora. • Efectuar el tratamiento al producto no conforme del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de mejoramientos: Acciones preventivas, Correctivas y de mejora. • Recomendaciones para el mantenimiento y mejoramiento del MIPG. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía y grupos de interés. • Cliente interno. • Dependencias de la administración central y oficinas territoriales. • Instituciones descentralizadas • Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
---	---	-----------------	--	---	--


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: CA-M4-P1
		Versión: 01
		Fecha de aprobación: 15/08/2018
		Página 7 de 10

3. PUNTOS DE CONTROL (para hacer el seguimiento del desempeño)			
Qué se controla	Cómo se controla	Quién es el responsable del control	Registro
Modelo de gestión de riesgos.	A través del seguimiento al mapa de riesgo por procesos.	Profesional Universitario o especializado o Líder del Proceso.	Carpeta Pública Mulalo/Carpeta MOP
Cumplimiento a las políticas, procedimientos, protocolos establecidos para el servicio al ciudadano, transparencia y lucha contra la corrupción.	Por medio de auditorías internas, resultados de indicadores y cumplimiento a normativas. Acuerdos de Niveles de Servicios.	Profesional Universitario o especializado o Líder del Proceso.	Carpeta Pública Mulalo/Carpeta MOP
Gestión de PQRSD en los tiempos establecidos por la ley.	Por medio de reportes de monitoreo de cumplimiento de respuestas a las PQRSD	Profesional Universitario o especializado o Líder del Proceso.	Carpeta Pública Mulalo/Carpeta MOP
Caracterización de los ciudadanos	Aplicación de encuestas diseñadas para la identificación de características y expectativas de los ciudadanos y grupos de interés.	Profesional Universitario o especializado o Líder del Proceso.	Carpeta Pública Mulalo/Carpeta MOP
Inventario de servicios.	Mesas de trabajo con cada una de las dependencias / procesos.	Profesional Universitario o especializado o Líder del Proceso.	Carpeta Pública Mulalo/Carpeta MOP
Seguimiento a la racionalización de trámites y OPAS	Revisión mensual y trimestral en la plataforma virtual SUIT de la Función Pública, a los trámites y OPAS priorizados para racionalización.	Profesional Universitario o especializado o Líder del Proceso.	Sistema Único de Información de Trámites - SUIT www.suit.gov.co/inicio
Registro de datos de Operación de trámites y OPAS inscritos en SUIT	Revisión mensual y trimestral en la plataforma virtual SUIT de la Función Pública	Profesional Universitario o especializado o Líder del Proceso.	Sistema Único de Información de Trámites - SUIT www.suit.gov.co/inicio
Planes de mejoramiento.	A través de seguimientos periódicos a nivel interno del proceso y mediante seguimiento de auditorías internas.	Profesional Universitario o especializado o Líder del Proceso.	Carpeta Pública Mulalo/Carpeta MOP

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: CA-M4-P1
		Versión: 01
		Fecha de aprobación: 15/08/2018
		Página 8 de 10

4. APOYO-RECURSOS	
Recurso	Descripción
Humano	Secretario(a), Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión, Profesionales Especializados(as), Profesionales Universitarios(as), Técnicos, Auxiliares Administrativas, Secretarias, Contratistas.
Físicos y Tecnológicos	Instalaciones locativas, equipos de oficina, Redes de cómputo y comunicación, red interna, Internet y sistemas de información.
Ambiente para la operación	Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación, temperatura

5. A. INFORMACION INTERNA: DOCUMENTOS INTERNOS DE REFERENCIA, RELACIONADOS, ASOCIADOS O DESCRIPTIVOS (Método, Procedimientos, Instructivos, Formatos, Guías, Manuales)	
Código	Nombre
FO-M4-P1-01	Formato único para el registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias.
FO-M4-P1-02	Constancia de requisitos o documentos faltantes.
FO-M4-P1-03	Acta de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias en proceso.
FO-M4-P1-04	Encuesta de medición de la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés – Canal Presencial.
FO-M4-P1-05	Encuesta de medición de la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés – Canal Telefónico.
FO-M4-P1-06	Encuesta de medición de la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés – Servicios en Línea.
FO-M4-P1-07	Ficha técnica encuesta de medición de la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés.
FO-M4-P1-08	Encuesta de Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés.
FO-M4-P1-09	Ficha técnica encuesta de Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés.
FO-M4-P1-10	Inventario de Servicios.
FO-M4-P1-11	Hoja de Vida de trámites, servicios y OPAs.
FO-M4-P1-12	Registro de Activos de Información.
FO-M4-P1-13	Índice de Información Clasificada y Reservada.
FO-M4-P1-14	Esquema de Publicación de la Información.
PR-M4-P1-01	Tratamiento de PQRS
PR-M4-P1-02	Medición de la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés
PR-M4-P1-03	Racionalización de trámites y OPAS
PR-M4-P1-04	Formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
MA-M4-P1-01	Manual de peticiones, quejas y reclamos y medición de satisfacción del cliente
GA-M4-P1-01	Guía para la Adopción del Código de Integridad
5.B INFORMACION EXTERNA: DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS O ASOCIADOS LA PROCESO	
Código	Nombre

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: CA-M4-P1
		Versión: 01
		Fecha de aprobación: 15/08/2018
		Página 9 de 10


N/A	N/A
-----	-----

6. REQUISITOS ASOCIADOS O A CUMPLIR	
NORMA	REQUISITO
NTC ISO 9001:2015	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto; 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas; 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos; 5.1 Liderazgo y compromiso; 5.1.2 Enfoque al cliente; 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización; 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades; 6.3 Planificación de los cambios; 7.1.3 Infraestructura; 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición; Conocimientos de la organización; 7.3 Toma de conciencia; 7.5 Información documentada; 7.5.2 Creación y actualización; 7.5.3 Control de la información documentada; 8.1 Planificación y control operacional; 8.2.1 Comunicación con el cliente; 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios; 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios; 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios; 8.4 Control de los procesos; 8.5 Producción y provisión del servicio; 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio; 8.5.2 Identificación y trazabilidad; 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos; 8.5.4 Preservación; 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega; 8.5.6 Control de los cambios; 8.6 Liberación de los productos y servicios; 8.7 Control de las salidas no conformes; 9. Evaluación de Desempeño; 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación; 9.1.1 Generalidades; 9.1.2 Satisfacción del cliente; 9.1.3 Análisis y evaluación; 10. Mejora; 10.2 No conformidad y acción correctiva; 10.3 Mejora continua ISO 9001:2015.
Normatividad legal aplicable (Normograma)	Ver Normograma FO-M1-P3-14
De la Organización	Ver Normograma FO-M1-P3-14
MIPG	Transparencia acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, Servicio al ciudadano, Participación ciudadana en la gestión pública, Racionalización de trámites, Gestión documental, Gobierno Digital, Seguridad Digital; Gestión de Conocimiento e Innovación; Control Interno; Código de Integridad.

7. PARÁMETROS DE MEDICIÓN			
Nombre del Indicador	Formula	Frecuencia	Responsable
FT-M4-P1-01	Atención a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información pública.	Mensual y semestral	Subdirector técnico de apoyo a la gestión.
FT-M4-P1-02	Oportunidad en la atención a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información pública.	Mensual y semestral	Subdirector técnico de apoyo a la gestión.

8. GESTIÓN DE RIESGOS (Ver mapa de riesgos – Código FO-M1-P3-04)	
RIESGOS	PUNTOS DE CONTROL
Ver Mapa de Riesgos / Proceso M4-P1	Los establecidos en el mapa de riesgos y en los procedimientos

9. CONTROL DE CAMBIOS/LISTA DE VERSIONES		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha
01	Ajustes de acuerdo a la NTC ISO 9001:2015	24/01/2017

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código: CA-M4-P1
		Versión: 01
		Fecha de aprobación: 15/08/2018
		Página 10 de 10

01	Actualización de acuerdo a la norma NTC ISO 9001:2015 e inclusión MIPG Proceso de Certificación	15/08/2018
Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: María del Carmen Ogliastri Mafla; Caroll Pedraza Martínez; Jorge Andrés Mañosca López Cargo: Profesional Especializado Contratista; Profesional Universitario Contratista; Profesional Universitario Contratista	Nombre: David Fernando Monzon Rodriguez Cargo: Subdirector técnico de apoyo a la gestión	Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión Acta No. 06
Firma:	Firma:	
Fecha: 08/08/2018	Fecha: 14/08/2018	