Código Caracterización	C-1600-SC-01	**Versión**	03	**Fecha**	11/09/2022
Nombre del proceso	**SERVICIO AL CIUDADANO**				
Tipo de proceso	**ESTRATÉGICO**				
Objetivo	Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos y grupos de interés al ejercicio de sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la entidad dando cumplimiento a la Política Pública de Servicio al Ciudadano.				
Alcance	Comprende la planificación e implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano en la entidad así como la recepción, gestión y emisión de la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos y/o grupos de interés.				
Responsable	Secretario General				

PLANEAR				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDADES**	**SALIDAS**	**CLIENTES**
Congreso de la República Presidencia de la República Entes de Control Departamento Nacional de Planeación DNP Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP Proceso Gestión Gerencial de la UNGRD	Normatividad Vigente aplicable Directrices Proceso Gestión Gerencial UNGRD	Establecer políticas, procedimientos, guías, protocolos y controles necesarios, para la atención al ciudadano y/o usuario y grupos de interés de la entidad.	Política Institucional de Servicio al Ciudadano Protocolo de Atención al Ciudadano Plan de Acción Institucional Servicio al Ciudadano Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Plan de Participación Ciudadana Estrategias definidas para el mejoramiento de la gestión del proceso de Servicio al Ciudadano	Personas Naturales y Jurídicas, Nacionales y Extranjeras Entes de Control Procesos de la UNGRD Partes Interesadas UNGRD

Proceso de Planeación estratégica de la UNGRD				

HACER				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDADES**	**SALIDAS**	**CLIENTES**
Servicio al Ciudadano Proceso de la UNGRD Normatividad Vigente aplicable	Política institucional de Servicio al Ciudadano Protocolo de Atención al Ciudadano Plan de Acción Institucional Servicio al Ciudadano Estrategias definidas para el mejoramiento de la gestión del proceso de Servicio al Ciudadano.	Desarrollar actividades enfocadas en garantizar el acceso de los ciudadanos y grupos de interés al ejercicio de sus derechos en su relación con la entidad, generando una cultura de servicio para optimizar la calidad y tiempos de respuesta a los requerimientos.	Indicadores de Servicio al Ciudadano actualizados Programación de espacios de formación y sensibilización para el equipo de colaboradores de la Oficina de Atención al Ciudadano Campañas de Divulgación internas y externas con temática referente a la cultura del servicio y canales de atención al ciudadano Actividades para fortalecimiento de canales de atención al ciudadano Actividades para fortalecimiento de la participación ciudadana	Entes de Control Proveedor servicio de Call Center Servicio al Ciudadano Procesos UNGRD Partes Interesadas UNGRD
Procesos UNGRD	Solicitudes, Quejas, reclamos, Derechos de Petición, Recurso	Atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos y/o	Respuestas a requerimientos	Procesos UNGRD

Personas Naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras Entes externos Partes interesadas UNGRD Normatividad Vigente aplicable	de Reposición, Recurso de Apelación, Recurso de queja, Notificaciones, Sugerencias o Felicitaciones	usuarios, entes externos y dependencias de la UNGRD.	Base de datos Servicio al Ciudadano Reportes PQRSD Informes Satisfacción de Usuarios Archivo digital Atención al Ciudadano Informes periódicos de gestión del proceso	Personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras Entes externos Partes interesadas UNGRD
Proceso Servicio al Ciudadano Procesos de la UNGRD Normatividad Vigente aplicable	Política institucional de Servicio al Ciudadano Protocolo de Atención al Ciudadano Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Plan de Participación Ciudadana	Apoyar la ejecución de los planes institucionales que involucren la relación de la entidad con sus partes interesadas: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Plan de Participación Ciudadana.	Actividades para fortalecimiento de canales de atención al ciudadano Actividades para fortalecimiento de la participación ciudadana	Proceso Servicio al Ciudadano Procesos UNGRD Partes Interesadas UNGRD
Proceso Servicio al Ciudadano	Actividades de los procesos de UNGRD Requerimientos legales de SST	Participar en la identificación de los peligros y riesgos latentes en las áreas de trabajo y actividades a cargo del proceso	Formatos de asistencia, registro fotográficos y otros que evidencien la participación	Proceso SIPLAG - Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

VERIFICAR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Entes certificadores Proceso Evaluación y Seguimiento Proceso Gestión Gerencial Proceso Gestión Servicio al Ciudadano Entes de control Entes externos	Informes de auditoria Instrucciones de la Dirección Indicadores del proceso Servicio al Ciudadano Informe Satisfacción de Usuarios Informes de los entes de control Informes de entes externos	Evaluar el desempeño del proceso	Informes de gestión del proceso Servicio al Ciudadano Planes de mejoramiento del proceso	Entes certificadores Proceso Evaluación y seguimiento Proceso SIPLAG Proceso Planeación Estratégica Proceso Gestión Gerencial Entes de control Entes externos

ACTUAR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Proceso Servicio al Ciudadano	Planes de mejoramiento	Implementar acciones correctivas y de mejora	Acciones correctivas y de mejora implementadas	Proceso Evaluación y Seguimiento Proceso SIPLAG Proceso Gestión Gerencial Proceso Servicio al Ciudadano Entes de Control

RECURSOS	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO
Humanos: Profesionales Especializados, Auxiliar Administrativo y Contratistas **Tecnológicos:** Hardware, Sistema PQRSD. **Herramientas:** Ofimáticas, internet.	Medición de indicadores del proceso Encuesta de satisfacción de PQRSD Informes periódicos de PQRSD Informe de gestión del proceso

.
.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma: **ORIGINAL FIRMADO**	Firma: **ORIGINAL FIRMADO**	Firma: **ORIGINAL FIRMADO**
Nombre: Adriana Rodríguez Cortés	Gerardo Jaramillo Montenegro	Javier Pava Sánchez
Cargo: Profesional Especializado	Secretario General UNGRD	Director General UNGRD

CONTROL DE CAMBIOS DE LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
VERSION	**DESCRIPCION DEL CAMBIO**	**FECHA**
01	Emisión Inicial	28/08/2015
02	Traslado del proceso a Secretaría General; reclasificación a proceso estratégico; traslado de información al formato de caracterización versión 02; actualización de numerales de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 aplicables al proceso.	07/10/2021
03	Se ajusta formato a nueva versión de Caracterización, donde se eliminan requisitos legales, documentos internos y externos. Adicionalmente, se actualizan firmas de Secretario General UNGRD y Director General UNGRD	11/09/2022

NOTA: "Los firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales aplicables a la UNGRD / FNGRD / FTSP – FONBUENAVENTURA, según corresponda".