
 Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	Código: CA- M1-P3
	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Versión: 03
		Fecha de aprobación: 04/07/2019
		Página: 1 de


1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
1.1. Código y Nombre del Macroproceso: M4 Gestionar los Servicios y Deberes de los Grupos de Interés	1.2. Código y Nombre del Proceso: M4 - P1 Servicio al Ciudadano
1.3. Tipo de Proceso: Misional	1.4. Líder Proceso Nivel Directivo: : Subdirector(a) Técnico(a) de Apoyo a la Gestión Secretaría General. Líder del proceso Carrera Administrativa: Profesional Universitario Secretaría General.
1.5. Objetivo del Proceso: Contribuir al mejoramiento de la Política de Servicio al Ciudadano en armonía con los principios de transparencia, eficacia y eficiencia, con el fin de garantizar un servicio efectivo a la ciudadanía, el acceso a la información pública, promover la participación y optimización de los procesos administrativos y mejorar la gestión de los trámites, servicios y comunicaciones oficiales presentadas por los ciudadanos ante la Gobernación del Valle del Cauca, asegurando el cumplimiento de los niveles de satisfacción definidos.	
1.6. Alcance del Proceso: Inicia con la revisión del marco normativo, lineamientos nacionales, sigue 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.	
1.7. Organismos (Dependencias de la Gobernación que participan del Subproceso): Secretaría General - Todas las dependencias del nivel central.	
1.8. Políticas de Operación: ,	
Las dependencias de las Gobernación del Valle y las oficinas territoriales, deberán Identificar las necesidades y características de los ciudadanos y grupos de interés de acuerdo a los lineamientos brindados para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, lograr la participación activa de la ciudadanía y satisfacer los requerimientos y los derechos de la ciudadanía.	
El proceso M4 -P1 servicio al ciudadano, deberá 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, para satisfacer los requerimientos y los derechos de la ciudadanía.	
El proceso M4 -P1 servicio al ciudadano, deberá 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, mediante los medios de comunicación establecidos, garantizando la participación en la gestión pública de la población en condiciones de vulnerabilidad.	
Las dependencias de la Gobernación del Valle y las oficinas territoriales, deberán atender los requerimientos de los ciudadanos y grupos de interés, de manera eficiente, efectiva y eficaz, acorde con los términos establecidos por la Ley, para satisfacer los requerimientos y los derechos de la ciudadanía.	


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>  <b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: CA- M1-P3
		Versión: 03
		Fecha de aprobación: 04/07/2019
		Página: 1 de

Las dependencias de la Gobernación del Valle y las oficinas territoriales, deberán 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, mediante los instrumentos diseñados, para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

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

Fuentes de entrada	Entradas		Actividades	Salidas	Clientes (Receptores de las salidas)
• Normograma del M4-P1 Servicio al Ciudadano	• Normatividad aplicable.	<b>P</b>	• Programar anualmente las actividades del proceso	• Plan de Trabajo Anual (Cronograma de Trabajo) • Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano • Plan de Racionalización de Trámites, Servicios y OPA	• M4-P1 Servicio al Ciudadano
• Ciudadanía y grupos de interés.	• Solicitudes de la ciudadanía.				
• M11-P2 Gestionar los sistemas de Información.	• Estrategia de Gobierno digital				
M11-P2 Gestionar los sistemas de Información.	• Protocolos para homogenización de imagen y espacios				
• Departamento Nacional de Planeación, Entidades gubernamentales del Orden Nacional y DAFP	• Lineamientos Nacionales de servicio al ciudadano y de transparencia y acceso a la información				
• Departamento Nacional de Planeación	• Plan de Desarrollo y líneas aplicables. • POAI.				
• Departamento de Planeación	Plan de Desarrollo Departamental				

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>  <b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>			Código: CA- M1-P3	
				Versión: 03	
				Fecha de aprobación: 04/07/2019	
				Página: 1 de	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• M4-P1 Servicio al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de imagen Corporativa y protocolos de comunicación</li> </ul>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• M4-P1 Servicio al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos de servicio al ciudadano.</li> </ul>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• M4-P1 Servicio al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas definidas.</li> </ul>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento para racionalizar trámites y opas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar la identificación y registro de los trámites y otros procedimientos administrativos de la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca en el aplicativo SUIIT, con la implementación de las estrategias de racionalización respectiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de trámites, servicios y OPAS a racionalizar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento medición de la satisfacción de ciudadanos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medir el nivel de Percepción de la Satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés frente a los servicios ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca a través de los diferentes canales de atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de encuestas e informe para medir el nivel de Percepción de la Satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratamiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender a los usuarios a través de canales Presenciales y No presenciales, brindando orientación frente a sus requerimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de los PQRSD Atendidos a través de los Canales Habilitados (Presencial y No Presencial)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación, ejecución y seguimiento a las acciones de diálogo con la comunidad</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer los lineamientos, etapas, características y seguimiento a las acciones de diálogo con la comunidad con el fin de fortalecer la participación ciudadana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de gestión general del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</li> </ul>

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>  <b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>			Código: CA- M1-P3	
				Versión: 03	
				Fecha de aprobación: 04/07/2019	
				Página: 1 de	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento para rendición de cuentas</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir las actividades necesarias que debe llevar a cabo la Gobernación del Valle del Cauca con el fin realizar la presentación pública de los resultados de gestión como parte del proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de rendición de cuentas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo de Servicio a la Ciudadanía</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer los elementos y responsabilidades que integran el Modelo de Servicio al ciudadano y que sirvan de guía para determinar los canales de la atención que se presta a los ciudadanos y demás grupos de interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de gestión general del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de acción para la comunicación y divulgación de la planeación del proceso</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la información recolectada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de gestión general del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de identificación de los posibles convenios y/o alianzas estratégicas con otras entidades para fortalecer la entrega de servicios</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar la formulación de convenios o alianzas estratégicas con otras entidades para la entrega de servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de convenios y alianzas estratégicas con otras entidades para la entrega de servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha técnica de caracterización de los ciudadanos y grupos de interés</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la Gobernación del Valle del Cauca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de caracterización de ciudadanos y grupos de interés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</li> </ul>



Departamento del Valle del Cauca

Gobernación

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**SERVICIO AL CIUDADANO**


Código: CA- M1-P3


Versión: 03


Fecha de aprobación: 04/07/2019

Página: 1 de

<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaría general M4-P1 Servicio al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha técnica de medición de la satisfacción al ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medir el nivel de Percepción de la Satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés frente a los servicios ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca a través de los diferentes canales de atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe para medir el nivel de Percepción de la Satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Despacho de la Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública de la Gobernación del Valle del Cauca/ Mesa de Trabajo Interinstitucional de transparencia/ Comité Institucional de Gestión y Desempeño/ Comités técnicos de la Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de trabajo específicos de las temáticas de la oficina de transparencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar los planes de trabajo con los equipos conformados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas de mesa de trabajo por cada temática.</li> <li>Informes y documentos institucionales relacionados con transparencia, integridad y prevención de la corrupción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública/ Todos los procesos del SIG/ Mesa de Trabajo Interinstitucional de transparencia/ Comité Institucional de Gestión y Desempeño/ Organismos de Control.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaría general M4-P1 Servicio al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Racionalizar los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos priorizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar cuales trámites, servicios y otros procedimientos administrativos son susceptibles a racionalizar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de seguimiento trámites racionalizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaría general M4-P1 Servicio al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Captura de información PQRSD.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar la información de las PQRSD según el medio de recepción, de acuerdo con los diferentes canales de comunicación dispuestos en la Gobernación del Valle del Cauca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de PQRSD y de desempeño de los canales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaría general M4-P1 Servicio al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficios de respuesta de las PQRSD.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar el seguimiento a los tiempo de respuesta oportuno de las PQRSD.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de PQRSD y de desempeño de los canales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaría general M4-P1 Servicio al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hojas de vida de trámites y servicios de la entidad actualizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar seguimiento al Sistema unico de Información de trámites - SUIT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>actualización de Hojas de vida de trámites y servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</li> </ul>

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>				Código: CA- M1-P3
	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>				Versión: 03
					Fecha de aprobación: 04/07/2019
					Página: 1 de
Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano • PR-M12-P1-03 V02 Seguimientos a la gestión	• Informe grupos focales con el Recurso Humano a cargo del servicio al ciudadano. • Planes de Mejoramiento Interno (vigencia anterior)	V	Realizar seguimiento a los grupos focales con el Recurso Humano a cargo del servicio al ciudadano • Realizar seguimiento al plan de mejoramiento	• Informes de gestión general del proceso. • Informe de seguimiento	• Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. • M4-P1 Servicio al Ciudadano
• Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano	• Informe de la implementación del código de integridad		• Realizar seguimiento a la implementación del código de integridad	• Informe de apropiación de conocimiento del código de integridad	• Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
• Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano	• Informe de la implementación del plan anticorrupción		• Realizar seguimiento a la implementación implementación del plan anticorrupción	• Informe de seguimiento a las diferentes actividades relacionadas con la promoción e implementación de transparencia y lucha contra la corrupción.	• Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
• Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano	• Ferias de servicios		• Realizar seguimiento a las ferias de servicio desarrolladas	• Informe de resultados de las ferias institucionales	• Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
• Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano	• Ferias de transparencia.		• Realizar seguimiento a las ferias de transparencia desarrolladas	• Informe de resultados de las ferias institucionales	• Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
• Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano	• Informe de rendición de cuentas		• Realizar seguimiento a la implementación de la estrategia de rendición de cuentas	• Informe de seguimiento a las acciones de rendición de cuentas.	• Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
• Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano	• Informe de convenios y alianzas estratégicas con otras entidades para la entrega de servicios.		• Realizar seguimiento a convenios y alianzas estratégicas con otras entidades para la entrega de servicios.	• Informe de seguimiento a los convenios y alianzas estratégicas con otras entidades para la entrega de servicios.	• M4-P1 Servicio al Ciudadano
• Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano	• Mapa de Riesgos		• Realizar Seguimiento a los Riesgos del Proceso	• Informe de Monitoreo y Seguimiento de Riesgos	• M4-P1 Servicio al Ciudadano


 Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>			Código: CA- M1-P3
				Versión: 03
				Fecha de aprobación: 04/07/2019
				Página: 1 de
	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
• Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano	• Informe de PQRSD y de desempeño de los canales	<b>A</b>		• Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
• Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano	• Informes de gestión general del proceso.			• Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
PR-M12-P1-01 V01 Auditorias internas de gestión	• Informes de auditoría.			• M4-P1 Servicio al Ciudadano
• Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano	• Informe de Encuestas de Satisfacción a los usuarios.			• Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
• Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano	• Evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los controles del proceso			• Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
• Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano	• Informe de racionalización dirigido al DAFP.			• Planes de mejoramiento
• Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano	• Informes de gestión general del proceso.			• Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
• Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano	• Informe de apropiación de conocimiento del código de integridad			• Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

 Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>			Código: CA- M1-P3
	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>			Versión: 03
				Fecha de aprobación: 04/07/2019
				Página: 1 de
• Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano	• Informe de resultados de las ferias institucionales			• Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
• Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano	• Informe de seguimiento a las diferentes actividades relacionadas con la promoción e implementación de transparencia y lucha contra la corrupción.			• Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
• Secretaria general M4-P1 Servicio al Ciudadano	• Informe de seguimiento a las acciones de rendición de cuentas.			• Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

<b>3. PUNTOS DE CONTROL (para hacer el seguimiento del desempeño)</b>			
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 trámites, servicios y OPAS.	Mesas de trabajo con cada una de las dependencias / procesos	Profesional Universitario o especializado o Líder del Proceso.	Carpeta Pública Mulalo/Carpeta MOP

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DEL GOBERNADOR (A) Y/O SU REPRESENTANTE.





 Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		Código: CA- M1-P3
	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>		Versión: 03
			Fecha de aprobación: 04/07/2019
			Página: 1 de
Seguimiento a la racionalización de trámites, servicios y OPAS.	Revisión mensual y trimestral en la plataforma virtual SUIIT 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 - SUIIT www.suit.gov.co/inicio
Registro de datos de Operación de trámites, servicios y OPAS inscritos en SUIIT	Revisión mensual y trimestral en la plataforma virtual SUIIT de la Función Pública	Profesional Universitario o especializado o Líder del Proceso.	Sistema Único de Información de Trámites - SUIIT 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 Mulato/Carpeta MOP

4. APOYO - RECURSOS	
Recurso	Descripción
Humano	Secretario(a), Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión, Profesionales Especializados(as), Profesionales Universitarios(as), Técnicos, Auxiliares Administrativas, Secretarías, 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.

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DEL GOBERNADOR (A) Y SU REPRESENTANTE.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>  <b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: CA- M1-P3 Versión: 03 Fecha de aprobación: 04/07/2019 Página: 1 de
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.	
FO-M4-P1-15	Cumplimiento Normas Estratégicas de Prevención de la Corrupción	
FO-M4-P1-16	Plantilla de Compromisos	
FO-M4-P1-17	Agenda de Eventos	
FO-M4-P1-18	Acta de Reunión	
FO-M4-P1-19	Lista de Chequeo	
FO-M4-P1-20	Encuesta de la Medición de la Satisfacción para Capacitaciones y/o Asistencia Técnica	
FO-M4-P1-21	Encuesta de medición de la atención a la ciudadanía	
FO-M4-P1-22	Construyendo el servicio ideal en la Gobernación del Valle – medición de expectativas	
FO-M4-P1-23	Ficha Técnica Encuesta de Medición de la Atención Canal Presencial	
FO-M4-P1-24	Ficha técnica encuesta necesidad expectativas	
FO-M4-P1-25	Formato mapa y plan de tratamiento de riesgos de corrupción	
FO-M4-P1-26	Formato plan de acción estrategias plan anticorrupción y atención al ciudadano	
FO-M4-P1-27	Formato plan de acción estrategia racionalización de trámites plan anticorrupción y atención al ciudadano	

 Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>  <b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: CA- M1-P3
		Versión: 03
		Fecha de aprobación: 04/07/2019
		Página: 1 de
PR-M4-P1-01	Tratamiento de PQRSD	
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	
PR-M4-P1-05	Acciones de Dialogo	
PR-M4-P1-06	Protocolo	
PR-M4-P1-07	Rendición de cuentas	
PT-M4-P1-01	Protocolo de 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 INFORMACIÓN EXTERNA: DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS O ASOCIADOS LA PROCESO	
Código	Nombre
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; 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; 9.1.2 Satisfacción del cliente
Normatividad legal aplicable (Normograma) De la Organización	Ver Normograma FO-M1-P3-14

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DEL GOBERNADOR (A) Y/O SU REPRESENTANTE.



Departamento del Valle del Cauca

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

**SERVICIO AL CIUDADANO**

Gobernación

Transparencia acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Servicio al ciudadano. Participación ciudadana en la gestión pública. Racionalización de trámites. Gobierno Digital, Seguridad Digital, Código de Integridad.

Código: CA- M1-P3

Version: 03

Fecha de aprobación:  
04/07/2019

Página: 1 de

MIPG

**7. PARÁMETROS DE MEDICIÓN (Ver matriz de indicadores )**

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
FT-M4-P1-01 - Porcentaje de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias	(Número de PQRSD atendidas / Número de PQRSD recibidas) * 100	Mensual y semestral	Subdirector técnico de apoyo a la gestión.
FT-M4-P1-02 - Porcentaje de Oportunidad en la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Denuncias.	(Número de PQRSD atendidas oportunamente / Número de PQRSD recibidas) * 100	Mensual y semestral	Subdirector técnico de apoyo a la gestión.
FT-M4-P1-03 - Sensibilización a dependencias sobre estrategias y herramientas de gestión en materia de transparencia	( # Sensibilizaciones realizadas / # Sensibilizaciones programadas ) X 100	semestral	Jefe de oficina - transparencia
FT-M4-P1-04 - Nivel de satisfacción en la atención	(Número de usuarios atendidos con calificación excelente y bueno / Número de usuarios atendidos) * 100	Mensual	Subdirector técnico de apoyo a la gestión.
FT-M4-P1-05 - Nivel de satisfacción en la prestación del servicio	(Calificación de excelente y bueno de servicios prestados / Número de servicios) * 100	Mensual	Subdirector técnico de apoyo a la gestión.

**8. GESTIÓN DE RIESGOS (Ver mapa de riesgos – (Código FO-M1-P3-01))**

**RIESGOS**

Ver Mapa de Riesgos del Proceso M1-P3

**PUNTOS DE CONTROL**

Los establecidos en el mapa de riesgos


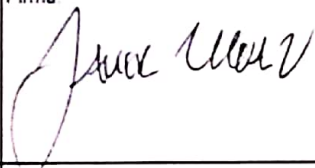
**9. CONTROL DE CAMBIOS/LISTA DE VERSIONES**

Version

Descripción del Cambio

Fecha

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>  <b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: CA- M1-P3
		Versión: 03
		Fecha de aprobación: 04/07/2019
		Página: 1 de
01	Ajustes de acuerdo a la NTC ISO 9001 2015	24/01/2017
02	Actualización de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 2015 e inclusión MIPG Proceso de Certificación	15/08/2018
03	Actualización de formatos y procedimientos	4/07/2019
04	Actualización de formatos y procedimientos	12/12/2019
05	Actualización de formatos y procedimientos	13/03/2020
06	Actualización de formatos y procedimientos	3/07/2020
07	Se revisaron todos los componentes de la caracterización del proceso y se actualizaron.	6/08/2020

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Javier Eduardo Ulloa Vera / Julio Alberto Cancelado Carretero	Nombre: Javier Eduardo Ulloa Vera	Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión  Acta No 006
Cargo: Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión / Contratista MIPG	Cargo: Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión	
Firma: 	Firma: 	
Fecha: 22/07/2020	Fecha: 28/07/2020	
		Fecha: 06/08/2020