



<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>
<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>

<b>Código: CAR-ACI-01</b>
<b>Versión: 01</b>
<b>Fecha:</b>
<b>Página: 1 de 4</b>



<b>PROCESO:</b>	ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>TIPO DE PROCESO:</b>	PROCESO MISIONAL
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO(A) Y FINANCIERO	<b>DEPENDENCIAS QUE PARTICIPAN:</b>	DIRECCION ADMINISTRATIVA
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Atender, orientar y evaluar continuamente de manera oportuna y eficaz, las diferentes solicitudes de la ciudadanía, en el marco de sus requisitos y necesidades,		

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
<b>PLANEAR</b>				
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal)  Junta Directiva  Todos los procesos  Usuarios, Ciudadanía y Partes Interesadas	Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad)  Normatividad vigente  Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas	<b>PLANEACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS Y/O MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Plan de atención al ciudadano  Caracterización del ciudadano	Todos los Procesos  Usuarios, Ciudadanía y Partes Interesadas

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web [www.imdri.gov.co](http://www.imdri.gov.co) La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del IMDRI.



<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>
<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>

<b>Código: CAR-ACI-01</b>
<b>Versión: 01</b>
<b>Fecha:</b>
<b>Página: 2 de 4</b>



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
<b>HACER</b>				
Ciudadanía, entidades públicas y privadas (gobierno nacional, DAFP, programa nacional de servicio al ciudadano, gremios, entre otros).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias - P.Q.R.S. (verbal, escrita, vía; fax, telefónica, web, email).</li> <li>Requerimientos de información y/o orientación por parte de los ciudadanos.</li> <li>Plan anticorrupción y de atención al ciudadano</li> </ul>	<b>ORIENTAR AL CIUDADANO Y EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<p>Informe sobre la oportunidad de respuesta de los términos de respuesta de las P.Q.R.S, formuladas a la entidad.</p> <p>Informe estadístico de las encuestas de satisfacción al ciudadano</p> <p>Informe ejecución componente 4 plan anticorrupción y de atención al ciudadano</p>	<p>Ciudadanía, entidades públicas y privadas (gobierno nacional, DAFP, programa nacional de servicio al ciudadano, gremios, entre otros)</p> <p>Todos los procesos</p>
Ciudadanía, entidades públicas y privadas (gobierno nacional, DAFP, programa nacional de servicio al ciudadano, gremios, entre otros)	<p>Respuestas a solicitudes verbales o escritas.</p> <p>Ciudadanos orientados</p> <p>Encuesta de satisfacción al ciudadano</p>	<b>MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	<p>Informe sobre los resultados de la medición.</p>	<p>Ciudadanía, entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional, DAFP, Programa Nacional de Servicio al ciudadano), clientes externos e internos, entes de control.</p> <p>Usuarios, Ciudadanía y Partes Interesadas</p>
<b>VERIFICAR Y ACTUAR</b>				

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web [www.imdri.gov.co](http://www.imdri.gov.co) La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del IMDRI.



<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>
<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>

<b>Código: CAR-ACI-01</b>
<b>Versión: 01</b>
<b>Fecha:</b>
<b>Página: 3 de 4</b>



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Proceso de Direccionamiento Estratégico	Plan de Acción Planes, programas y proyectos Información reportada en los aplicativos	<b>SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO</b>	Indicadores de Gestión  Mapas de riesgos de todos los procesos  Planes de Mejoramiento  Resultados de Auditorías Internas del SIG-IMDRI  Medición y análisis de indicadores de Gestión	Procesos Estratégicos

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES

RECURSOS		
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO
	Oficina. Equipo de Computo. Inmobiliario. Dotación de Oficina Línea Telefónica	Iluminación Adecuada. Alta Ventilación. Espacio. Ergonomía. Bajo nivel de ruido.

**REQUISITOS DEL CLIENTE, LEGALES Y NORMATIVOS**

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web [www.imdri.gov.co](http://www.imdri.gov.co) La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del IMDRI.



<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>
<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>

<b>Código: CAR-ACI-01</b>
<b>Versión: 01</b>
<b>Fecha:</b>
<b>Página: 4 de 4</b>



REQUISITOS DEL CLIENTE	NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCESO	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015
Ver Manual del Sistema Integrado de Gestión -* Numeral xx	Ver Normograma del Proceso	

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO	RIESGOS DEL PROCESO
•	•

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	CAMBIO REALIZADO
	00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Edición inicial del proceso</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>

<b>ELABORÓ:</b> Equipo de trabajo del proceso	<b>REVISÓ Y APROBO:</b> Comité Técnico de Calidad SIG-IMDRI
--	--

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web [www.imdri.gov.co](http://www.imdri.gov.co) La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad del IMDRI.