



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PAGINA
14-Jun-21	04	MC-C-001	1 de 4

NOMBRE DEL PROCESO	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	SIGLA DEL PROCESO	RC	TIPO DE PROCESO	MISIONAL
LÍDER DEL PROCESO (cargo)	Secretario General				
OBJETIVO DEL PROCESO (qué, cómo, para qué)	Articular la gestión de los procesos para mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relación con la administración municipal, facilitar el acceso a sus derechos y aumentar la confianza hacia la entidad.				
ALCANCE DEL PROCESO (Inicia con..., hasta...)	Inicia con la caracterización e identificación de necesidades de mejora de relación con el ciudadano hasta la medición de la satisfacción y seguimiento de la estrategia de relación con el ciudadano.				

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES				SALIDA	CLIENTE
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		
DNP FUNCIÓN PÚBLICA	Lineamientos en caracterización Asesorías, capacitaciones y herramientas de caracterización	Recibir requerimientos de apoyo para la caracterización de usuarios por parte de los procesos de la Alcaldía Definir lineamientos para la asesoría del ejercicio de caracterización	Asesorar a los procesos y hacer seguimiento a los ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	Realizar seguimiento al cumplimiento de los objetivos de los ejercicios de caracterización asesorados	Corregir el ejercicio de caracterización ante cualquier desviación Documentar lecciones aprendidas en el ejercicio de caracterización	Procesos asesorados en el ejercicio de caracterización Lineamientos para caracterización Seguimientos a los ejercicios de caracterización Lecciones aprendidas documentadas	Procesos del SGC Líderes de políticas de MIPG de relacionamiento Estado - Ciudadano
PROCESOS DEL SGC	Plan de Desarrollo Programas y proyectos institucionales Políticas públicas Normatividad que aplica a los procesos	Definir instrumentos para la consolidación de información de servicios diferentes a trámites y OPAS ofrecidos por los diferentes procesos de la administración municipal.	Consolidar y actualizar la oferta de servicios prestados a la comunidad diferentes a trámites y OPAS en los diferentes procesos.	Verificar que los requisitos para el acceso a estos servicios sean claros y ajustados a la ley anti trámites.	Hacer observaciones y recomendaciones a los procesos que prestan los servicios para que realicen ajustes a su oferta de servicios encaminados a mejorar la experiencia del usuario	Caracterización de servicios diferentes a trámites y OPAS	Procesos del SGC Personas naturales y jurídicas interesadas en acceder a los servicios ofrecidos por la alcaldía de Pasto
FUNCIÓN PÚBLICA	Capacitaciones Material de apoyo	Realizar programación con Talento Humano para capacitación a personal de planta Realizar actividades	Socializar el protocolo de atención al ciudadano al personal de la Alcaldía de Pasto	Realizar evaluación del conocimiento del protocolo a los funcionarios Realizar actividad de	Hacer observaciones y recomendaciones al personal directivo de las diferentes dependencias de dar instrucciones al personal de sus áreas	Lineamientos para mejoramiento de la relación con el ciudadano socializados	Procesos del SGC Personas naturales y jurídicas interesadas en acceder a los trámites y servicios

	ALCALDÍA DE PASTO		
	NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	
FECHA 14-Jun-21	VERSION 04	CÓDIGO MC-C-001	PAGINA 2 de 4

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES				CLIENTE
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	
		<p>específicas de fortalecimiento del conocimiento del protocolo al personal que hace parte del grupo de enlaces de relacionamiento con el ciudadano</p>				<p>oficidas por la alcaldía de Pasto</p>
FUNCIÓN PÚBLICA	Lineamientos y Acompañamiento y asesoramiento	<p>Formular actividades en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Plan de Acción de la política de MIPG de Servicio al Ciudadano</p>	<p>Realizar la caracterización de los puntos de atención presencial de la Alcaldía de Pasto</p>	<p>Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades del Plan Anticorrupción y observaciones a jefes de dependencias sobre el funcionamiento de líneas telefónicas</p>	<p>Hacer recomendaciones Poner en conocimiento de la alta dirección los diagnósticos y caracterización de espacios físicos</p>	<p>Procesos del SGC Ciudadanos atendidos por medio de los canales a cargo de la Unidad de Atención al Ciudadano</p>
DNP	Norma técnica NTC 6047	<p>Programar actividades y establecer compromisos dentro del plan de trabajo de la Unidad de Atención al Ciudadano</p>	<p>Administrar los canales de atención asignados a la Unidad de Atención al Ciudadano (chat, línea de atención y correo de atención al ciudadano)</p>	<p>Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades de los contratistas</p>	<p>Documentar lecciones aprendidas de las actividades itinerantes</p>	
CIUDADANOS	PQRD	<p>Atención al Ciudadano dentro del plan de trabajo de la Unidad de Atención al Ciudadano</p>	<p>Monitorear la atención de las líneas telefónicas</p>	<p>Realizar seguimiento a las actividades de los contratistas</p>	<p>Hacer seguimiento a las respuestas que se da a los ciudadanos a través de los canales de atención</p>	
FUNCIÓN PÚBLICA	Guía de Función Pública	<p>Realizar plan de trabajo de la Unidad de Atención al Ciudadano</p>	<p>Aplicar encuestas de satisfacción de los diferentes procesos</p>	<p>Realizar seguimiento a las actividades del plan de trabajo</p>	<p>Generar acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento continuo</p>	<p>Procesos del SGC Ciudadanía beneficiada por la mejora en la atención al ciudadano</p>
PROCESOS SGC	Plan Anticorrupción y Normatividad	<p>Realizar plan de trabajo de Atención al Ciudadano</p>	<p>Gestionar procedimiento para la apertura del buzón de sugerencias</p>	<p>Realizar seguimiento a las actividades de la Unidad de Atención al</p>	<p>Medición de la satisfacción y seguimiento a la implementación de la estrategia de relación con el ciudadano de los diferentes procesos</p>	



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN:

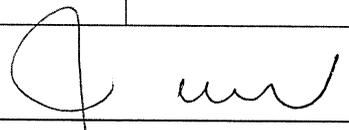
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

FECHA 14-Jun-21	VERSIÓN 04	CÓDIGO MC-C-001	PAGINA 3 de 4
--------------------	---------------	--------------------	------------------

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES				SALIDA	CLIENTE
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		
			Realizar el análisis de PQRD Desarrollar actividades de "Cliente oculto"	Ciudadano			

Recursos	Requisitos	
Financieros: Presupuesto asignado	Partes Interesadas/Entidad/Norma Ver inventario de partes interesadas MIPG PAAC MECI Políticas y procedimientos institucionales Proyectos de inversión Plan de desarrollo	Legales Ver normograma
Humanos: Personal de planta, contratistas		
Logísticos: Instalaciones físicas, mobiliario, equipos de oficina		
Tecnológicos: Plataforma de chat		

Documentos relacionados	Registros relacionados	Control, Seguimiento y Medición		
Ver listado maestro de documentos internos y externos del proceso	Ver listado maestro de registros del proceso	Riesgos Ver mapas de riesgo del proceso	Indicadores Ver ficha de indicadores del proceso	Actividades de Autocontrol Monitoreo y seguimiento

Aprobado: Líder del proceso: ORLANDO ALBERTO CHAVES BRAVO Firma:  Fecha actualización: 13/03/2023

No.	ATUALIZACIONES AL DOCUMENTO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN



FECHA

14-Jun-21

VERSIÓN

04

CÓDIGO

MC-C-001

PAGINA

4 de 4

NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PROCESO MEJORA CONTINUA