



PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

ALCALDIA DE PASTO

FECHA
17-Abr-24

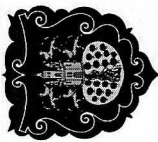
VERSIÓN
05

CÓDIGO
MC-C-001

PÁGINA
1 de 4

NOMBRE DEL PROCESO	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	SIGLA DEL PROCESO	RC	TIPO DE PROCESO	MISIONAL
LÍDER DEL PROCESO (cargo)	Secretaría General				
OBJETIVO DEL PROCESO (qué, para qué)	Fortalecer los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, a través de medios y espacios de interacción para facilitar el acceso a la oferta institucional y mejorar la experiencia ciudadana.				
ALCANCE DEL PROCESO (Inicia con..., hasta...)	Inicia con la caracterización e identificación de necesidades de mejora de relación con la ciudadanía hasta la medición de la satisfacción.				
FECHA ACTUALIZACIÓN:	31/05/2024				

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 y grupos de valor.	Realizar seguimiento al cumplimiento de los objetivos de los ejercicios de caracterización asesorados.	Corregir el ejercicio de caracterización ante cualquier desviación. Socializar con la dependencia correspondiente los informes, resultado del ejercicio de caracterización.	Procesos asesorados en el ejercicio de caracterización. Lineamientos para caracterización Seguimientos a los ejercicios de caracterización Informes de caracterización.	Procesos del SGC Líderes de políticos de MIPG de relacionamiento Estado - Ciudadano
PROCESOS DEL SGC	Plan de Desarrollo Programas y proyectos institucionales Políticas públicas	Definir instrumentos para la consolidación de la Oferta Institucional - trámites y servicios - en la Alcaldía de Pasto.	Consolidar y actualizar la oferta institucional dispuesta a las ciudadanías - Trámites y servicios - en los diferentes procesos.	Verificar que los requisitos para el acceso a los trámites y servicios sean claros y ajustados a la ley.	Hacer observaciones y recomendaciones a los procesos que prestan trámites y servicios para que realicen ajustes encaminados a mejorar la experiencia de las ciudadanías.	Oferta Institucional - trámites y servicios - actualizada	Procesos del SGC Personas naturales y jurídicas interesadas en acceder



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

FECHA
17-Abr-24

VERSIÓN
05

CÓDIGO
MC-C-001

PÁGINA
2 de 4

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES			SALIDA	CLIENTE
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR		
FUNCIÓN PÚBLICA	Normatividad que aplica a los procesos Capacitaciones Material de apoyo	Realizar programación con Talento Humano para articular capacitaciones, en temas de protocolo de atención al ciudadano. Fortalecer el grupo de enlaces de relacionamiento con la ciudadanía.	Socializar el protocolo de atención al ciudadano al personal de la Alcaldía de Pasto	Realizar seguimiento a la aplicación del protocolo de atención al ciudadano a través de actividad de ciudadano incógnito.	Lineamientos para mejoramiento de la relación con el ciudadano socializados.	a la oferta institucional de la Alcaldía de Pasto Procesos del SGC Ciudadanías y grupos de valor que acuden a la Alcaldía de Pasto.
FUNCIÓN PÚBLICA DNP CIUDADANÍAS	Lineamientos Acompañamiento y asesoramiento Norma técnica NTC 60 47 PQRSD	Formular actividades en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC y del Plan de Acción de la política MIPG de Servicio al Ciudadano	Administrar los canales de atención asignados a la Unidad de Atención al Ciudadano -Canal de atención presencial (Integrar puntos de atención presencial) -Canal Chat en línea. -Buzón de sugerencias. -Canal virtual, correo institucional – plataforma institucional.	Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades del Plan Anticorrupción Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la política Servicio al Ciudadano Realizar seguimiento a las PQRSD, que ingresan a través de los canales de atención.	Desarrollo de escenarios de relacionamiento con las ciudadanías y grupos de valor en coordinación con las dependencias. Informes de PQRSD	Procesos del SGC Ciudadanías y grupos de valor Atención dispuestos por la Alcaldía de Pasto.
		Realización de actividades itinerantes, de promoción de los canales de atención y la oferta institucional. Articular con las dependencias la mejora de espacios físicos basados en la norma técnica NTC 6047		Realizar seguimiento a las actividades de promoción de los canales de atención y la oferta institucional.	Recomendar a los líderes de las dependencias la importancia de la operatividad y funcionamiento de los canales de comunicación con las ciudadanías, oficiales tanto presenciales como virtuales. Hacer seguimiento a las respuestas de las PQRSD. Coordinar con los líderes de las dependencias la promoción de canales de atención y la oferta institucional a los grupos de valor Dar a conocer a la dependencia correspondiente los diagnósticos y caracterización de espacios físicos para las decisiones pertinentes.	



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

FECHA
17-Abr-24

VERSIÓN
05

CÓDIGO
MC-C-001

PÁGINA
3 de 4

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES				SALIDA	CLIENTE
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		
FUNCIÓN PÚBLICA	Guía de Función Pública	Programar actividades con el equipo de la Unidad de Atención al Ciudadano en cumplimiento al plan de acción de la política de servicios al ciudadano y el PAAC.	Aplicar encuestas de satisfacción a las ciudadanías respecto a trámites y servicios. Realizar seguimiento y análisis de PQRSD	Realizar seguimiento a las actividades de los contratistas de la Unidad de Atención al Ciudadano.	Generar acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento continuo.	Actividades itinerantes articuladas con las dependencias.	Procesos del SGC
PROCESOS SGC	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC		Desarrollar actividades de Ciudadano Incógnito.				Ciudadanías satisfechas con la atención recibida.
	Política de servicio al ciudadano.						

Recursos		Requisitos	
Financieros: Presupuesto		Partes Interesadas/Entidad/Norma	Legales
Humanos: Personal de Planta, Judicantes, Personal Contratista		Ver inventario de Partes Interesadas	Ver normograma
Logísticos: Papelería y útiles de escritorio		MIPG PAAC MECI	
Tecnológicos: equipos de cómputo		Políticas, procedimientos, manuales, Circulares, Decretos y resoluciones institucionales, Código de integridad, SCI, MIPG,	



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

FECHA
17-Abr-24

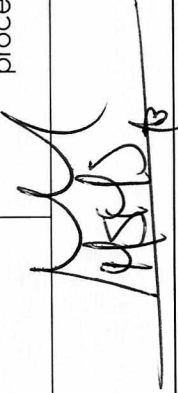
VERSIÓN
05

CÓDIGO
MC-C-001

PÁGINA
4 de 4

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

Aprobado: Líder del proceso: MARLON STIVEN MORA SALAS



Fecha actualización: 31/05/2024

Firma

MARLON STIVEN MORA SALAS
Subsecretario de Sistemas de Información

No.	ATUALIZACIONES AL DOCUMENTO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN