



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código: SGI-C001

PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión: 04

Fecha: 16/04/2024

OBJETIVO

Implementar la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y los lineamientos del Modelo de Gobierno Abierto, que permita gestionar los requerimientos de información, trámites y/o servicios de los grupos de interés y de valor, de manera eficaz, eficiente y transparente.

ALCANCE DEL PROCESO

Inicia con la implementación de las políticas nacionales y sectoriales de servicio al ciudadano, transparencia, acceso a la información y atención a los sujetos de especial protección constitucional; y termina con la publicación de los informes, estrategias y documentos relacionados con el proceso.

RESPONSABLE DEL PROCESO

Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

11/06/2024

ENTRADAS		CICLO PHVA		SALIDAS	
Proveedores- Grupos de interés	Insumos		Actividades	Producto/ Servicio	Grupo de valor y de interés
<ul style="list-style-type: none"> * Dependencias del instituto. * Proceso de Gestión de las Comunicaciones (I) * Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible(E) * Proceso Gestión De la Planeación (I) * Departamento Nacional de Planeación (E) * Medios de Comunicación * Entidades del Sistema Nacional Ambiental (SINA) *Entidades del SNGRD (E) *Academia (E) * Comunidad en general. *Sectores productivos (E) *Presidencia de la República 	<ul style="list-style-type: none"> * Análisis del contexto estratégico interno y externo proceso. * Plan Nacional de Desarrollo vigente. * Componentes del presupuesto * Plan Indicativo Institucional * Plan de Adquisiciones. (I) * Plan de Acción Institucional. (I) * Presupuesto de Funcionamiento de la Entidad. * Políticas e Instrumentos Ambientales adoptados. 	P	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar el Plan de acción del proceso y el plan de adquisiciones y con base en estos se elabora la programación de actividades del proceso. * Elaboración del análisis del contexto estratégico de factores externos, internos, mapa de riesgos según metodología. * Identificación de las partes interesadas. * Elaboración de la identificación de aspectos e impactos ambientales, con el apoyo de la metodología. * Elaboración de la Identificación de riesgos de seguridad de la información, con el apoyo de la metodología. 	<ul style="list-style-type: none"> *PAAC Plan Adquisiciones * Plan Estratégico PET * Plan de acción institucional. * Plan de acción del proceso y plan de adquisiciones. * Mapa de riesgos del proceso. * Necesidades y expectativas de partes interesadas. * Matriz de aspectos e impactos ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> * Dirección general Ideam (I) *Secretaría General Ideam (I) * Proceso de Gestion de la Planeación. * Procesos de apoyo. * Proceso de gestión de comunicaciones.(I) * Proceso de mejoramiento continuo (I) * Procesos misionales (I) * Proceso gestión jurídica.(I) * Proceso administración del sistema Integrado de Gestión. (I) * Entes de control (E)
<ul style="list-style-type: none"> * Presidencia de la República - Gobierno en Línea (E) * Departamento Nacional de Planeación - DNP (E) * Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP (E) * Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (E) * Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones (E) * Grupo de servicio al ciudadano (I) 	<ul style="list-style-type: none"> * Políticas, lineamientos, leyes, guías y otras disposiciones direccionadas a la atención y servicio al ciudadano. * Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública. * Política de atención a personas con discapacidad. * Política de servicio al ciudadano. (I) Insumos de Oficina de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible acordes con la formulación de políticas planes y estratégicas del modelo gobierno abierto. 	H	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar y publicar la política institucional de servicio al ciudadano alineados al MIPG. * Elaborar, actualizar y publicar el protocolo de servicio al ciudadano. * Elaborar y socializar guías de la política institucional de servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la información pública, y atención a personas con discapacidad. * Actualizar y publicar el portafolio de bienes y servicios institucional. * Socializar la política institucional de servicio al ciudadano. * Sensibilizar a los colaboradores de la entidad con el protocolo y guías de servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la información pública, y atención a personas con discapacidad. * Actualizar, publicar y ejecutar la estrategia de servicio al ciudadano. * Actualizar y publicar la carta de trato digno al ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> * Política institucional de servicio al ciudadano. * Protocolo de servicio al ciudadano. * Guías de servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la información pública, y atención a personas con discapacidad. * Portafolio de bienes y servicios institucionales. * Estrategia de servicio al ciudadano publicada. * Carta de trato digno al ciudadano publicada. 	<ul style="list-style-type: none"> * Funcionarios y contratistas de Ideam (I). * Secretaria de Transparencia Presidencia de la republica (I) * Grupos de interés (E) * Grupos de valor (E) * Entes de control (E)
<ul style="list-style-type: none"> * Presidencia de la República - Gobierno en Línea (E) * Departamento Nacional de Planeación - DNP (E) * Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP (E) * Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (E) * Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones (E) * Grupo de servicio al ciudadano (I) * Usuarios (I / E) 	<ul style="list-style-type: none"> * Políticas, lineamientos, leyes, guías y otras disposiciones direccionadas a la Atención y Servicio al Ciudadano. * Ley que regula el derecho fundamental de petición (Ley 1755 de 2015) * Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014) * Guías internas sobre la gestión de PQRSDF 	H	<ul style="list-style-type: none"> *Actualizar la documentación según necesidades *Socializar la normatividad referente a los tiempos de respuesta de las PQRSDF y la importancia de la calidad de las mismas. * Recepcionar, orientar y direccionar las peticiones, quejas,reclamos, sugerencias y denuncias. * Realizar el seguimiento de la totalidad de las PQRSDF que ingresan a la entidad, verificando el cumplimiento de los tiempos de respuesta. * Elaborar y publicar el informe trimestral de PQRSDF , solicitudes de acceso a la información y Nivel de Satisfacción de Usuarios- NSU-. 	<ul style="list-style-type: none"> * Informe de gestión del grupo de servicio al ciudadano. * Informe trimestral de PQRSDF, solicitudes de acceso a la información y Nivel de Satisfacción de Usuarios- NSU- *Respuesta escrita o verbal al peticionario 	<ul style="list-style-type: none"> * Secretaría General (I) * Oficina asesora de planeación (I) * Oficina de control interno (I) * Subdirecciones (I) * Grupo de servicio al ciudadano (I) * Grupos de interés (E) * Grupos de valor (E) * Entes de control (E)

ENTRADAS		CICLO PHVA		SALIDAS	
Proveedores- Grupos de interés	Insumos		Actividades	Producto/ Servicio	Grupo de valor y de interés
* Presidencia de la República - Gobierno en Línea (E) * Departamento Nacional de Planeación - DNP (E) * Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP (E) * Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones (E) * Grupo de servicio al ciudadano (I) * Subdirecciones (I)	* Ley 134 de 1994 "Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana." * Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 171 de 2014) * Ley 1757 de 2015: Estatuto de la participación democrática en Colombia. * Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano. Noviembre de 2020 - DNP - DAFP	H	* Actualizar y publicar, en conjunto con la oficina asesora de planeación, la política de participación ciudadana. * Consolidar, socializar y publicar la estrategia de participación ciudadana. * Elaborar y publicar el informe de las actividades de la estrategia de participación ciudadana.	* Política de participación actualizada y publicada * Estrategia de participación ciudadana publicada. * Informe estadístico de las actividades de participación ciudadana publicado.	* Secretaría General (I) * Oficina asesora de planeación (I) * Oficina de control interno (I) * Subdirecciones (I) * Grupo de servicio al ciudadano (I) * Grupos de interés (E) * Grupos de valor (E) * Entes de control (E)
* Presidencia de la República - Gobierno en Línea (E) * Departamento Nacional de Planeación - DNP (E) * Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP (E) * Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (E) * Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones (E)	* Herramienta de medición experiencia ciudadana V1 Dirección de participación, transparencia y servicio al ciudadano. Marzo 2022 - DAFP	H	* Actualizar y realizar seguimiento de las encuestas de: nivel de satisfacción de usuario y actividades/eventos de participación ciudadana.	* Informe nivel de satisfacción de usuarios (servicio al ciudadano y actividades de participación)	* Subdirecciones, oficinas, grupos y áreas de la entidad (I) * Grupo de servicio al ciudadano (I)
* Presidencia de la República - Gobierno en Línea (E) * Departamento Nacional de Planeación - DNP (E) * Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP (E) * Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (E) * Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones (E) * Grupo de servicio al ciudadano (I) * Oficina asesora de planeación (I) * Oficina de Informática (I) * Grupo de comunicaciones y prensa (I)	* Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014) * Resolución 1519 de 2020 - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	H	* Medición de los componentes mínimos de transparencia y acceso a la información pública que deben desplegarse en la página web institucional. * Actualizar, en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación y con las áreas transversales, la política de transparencia y acceso a la información pública.	* Matriz de Autodiagnóstico de Transparencia y Acceso a la Información Pública. * Matriz de Seguimiento información Menú de transparencia y acceso a la información pública. * Política de transparencia y acceso a la información pública, publicada y socializada.	* Secretaría General (I) * Oficina asesora de planeación (I) * Oficina de control interno (I) * Subdirecciones (I) * Grupo de servicio al ciudadano (I) * Grupos de interés (E) * Grupos de valor (E) * Entes de control (E)
* Presidencia de la República - Gobierno en Línea (E) * Departamento Nacional de Planeación - DNP (E) * Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP (E) * Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (E) * Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones (E) * Grupo de servicio al ciudadano (I) * Oficina asesora de planeación (I) * Oficina de control interno (I)	* Mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública (ley 1474 de 2011) Artículo 73	H	* Verificación del cumplimiento de las actividades asignadas al Grupo de Servicio al Ciudadano desplegadas en el PAAC en cada vigencia.	* Matriz del PAAC	* Oficina asesora de planeación (I) * Oficina de Control Interno (I)
*Proceso Mejoramiento Continuo (I) *Proceso de Gestion del SGI (I) * Entes de control.	* Informes de gestión * Resultados de la ejecución de actividades * Auditorias Internas y externas.	V	* Análisis de indicadores del proceso. * Auditorias * Autoevaluación del proceso.	* Reporte de indicadores. * Informes de gestión * Informes de auditoría.	*Proceso Mejoramiento Continuo (I) *Proceso de Gestion del SGI (I)
*Proceso Mejoramiento Continuo (I) * Proceso Gestión De La Planeación (I) * Entes de control. (E)	* Informes de auditoría * Informes de gestión * Reporte de indicadores. * Planes de mejoramiento	A	* Elaboración del plan de mejoramiento del proceso.	*Planes de mejoramiento.	* Proceso Mejoramiento Continuo (I) * Proceso de Gestion del SGI (I)

GESTIÓN DE RECURSOS	GESTIÓN DE RIESGOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO (Procedimientos, instructivos, guías, programas, entre otros.)
----------------------------	---------------------------	--

ENTRADAS		CICLO PHVA	SALIDAS	
Proveedores- Grupos de interés	Insumos	Actividades	Producto/ Servicio	Grupo de valor y de interés
<p>Humanos: Los definidos en la planta de personal y contratos de prestación de servicios cuando se requiera</p> <p>Infraestructura: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, servidores, redes de cómputo, Red interna y comunicación.</p> <p>Tecnológicos: Internet, sistemas de información, sistemas operativos, de infraestructura, Windows y bases de datos.</p> <p>Financieros: Asignación presupuestal del plan de acción para el cumplimiento de las actividades</p>	<p>Mapa de Riesgos del Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>https://ideamcol.sharepoint.com/:f/s/SubsistemadegestindeCalidad/Etecq9RQonJEq8ZloWeodxABjqkIX-dO4ioA9oYE5sOswQ?e=Rcolbw</p>		
INDICADORES DE GESTIÓN		MARCO NORMATIVO Y REGULATORIO		

https://ideamcol.sharepoint.com/:f/s/OficinaAsesoradePlaneacion/EkSHbx5FsFZEs0UcZU-g0mwBK7uBFkKSa0X_iKep6OFRGQ?e=RM0eBs

[Ver normograma](#)