



**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
PROCESO GESTION ATENCION Y PARTICIPACION CIUDADANA
CARACTERIZACIÓN GAP**

Código: CR-GAP-01

Versión: 1

Fecha: 02/07/22024

Página ___ de ___

OBJETIVO:	Realizar el trámite y seguimiento oportuno a las PQRSD recibidas en el Concejo Municipal de Yumbo y promover la participación ciudadana, con el fin de brindar una adecuada atención a la ciudadanía en cumplimiento de lo establecido por la normatividad legal vigente.	RESPONSABLE(S)	Líder Estratégico: Secretario(a) General Líder Operativo: Profesional Universitario
ALCANCE:	Comprende la planificación e implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano en la Corporación, así como la recepción, gestión y emisión de la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos y/o grupos de interés.	NIVEL DEL PROCESO:	MISIONAL

PLANEAR

PROVEEDOR(ES)	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RESPONSABLE(S)	USUARIO(S)
Gobierno nacional Instituciones públicas Órganos de control y vigilancia Proceso Gestión Dirección y Estrategia	Normatividad vigente Marco estratégico institucional Políticas y directrices Institucionales Información sobre los requisitos de los grupos de valor y de interés	Identificar expectativas y necesidades de los ciudadanos, a partir de la caracterización de usuarios.	Expectativas y necesidades de los ciudadanos identificadas	Profesional Universitario, responsable del Proceso Atención y Participación Ciudadana	Ciudadanía Gobierno nacional Instituciones públicas Órganos de control y vigilancia
Función Pública Ministerio del interior Organismos de control Grupo poblacional Procesos misionales	Requerimientos legales Estrategia de participación ciudadana	Establecer políticas, procedimientos, guías, protocolos y controles necesarios para la atención al ciudadano y/o usuario y grupos de interés de la entidad.	Política Institucional de Servicio al Ciudadano Protocolo de Atención al Ciudadano Plan de Acción Institucional - Servicio al Ciudadano Plan de participación Ciudadana Plan de Rendición de cuentas	Profesional Universitario, responsable del Proceso Atención y Participación Ciudadana	Ciudadanía en General Partes Interesadas
Organizaciones sociales y comunitarias. Procesos misionales de la entidad. Función pública Ministerio del interior.	Políticas públicas Necesidades y grupos poblacionales. Directrices y Lineamientos	Formular de portafolio de trámites y servicio del concejo municipal, que sea accesible y fácil de usar, asegurando que los usuarios puedan encontrar y entender la información que necesitan.	Portafolio de trámites y servicio	Profesional Universitario, responsable del Proceso Atención y Participación Ciudadana	Ciudadanía en General
Función Pública Grupo poblacional Procesos misionales	Requerimientos legales Estrategia de participación ciudadana	Crear un instrumento para medir la satisfacción del servicio considerando aspectos como tiempo, claridad, calidad de la atención, desempeño del personal, accesibilidad y relevancia.	Encuesta e Indicadores para medir satisfacción al usuario	Profesional Universitario, responsable del Proceso Atención y Participación Ciudadana y equipo de trabajo	

HACER

PROVEEDOR(ES)	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RESPONSABLE(S)	USUARIO(S)
Gobierno nacional Instituciones públicas Órganos de control y vigilancia Ciudadanía Todos los Procesos	Normatividad vigente PQRSD Políticas y directrices institucionales Conceptos jurídicos PQRS-D que se reportan por los diferentes canales Resultados de la evaluación de indicadores y metas del proceso Guía de protocolos de atención a la ciudadanía	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la Corporación. • Asignación de las PQRSD según competencia. • Monitoreo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS-D) que llegan a la Corporación, por los diferentes canales.	PQRS-D tramitadas Informes sobre el comportamiento de las PQRS-D en la Corporación	Profesional Universitario, responsable del Proceso Atención y Participación Ciudadana y equipo de trabajo	Secretaría General Todos los Procesos Partes Interesadas
Proceso Gestión Atención y Participación Ciudadana Grupo poblacional Procesos misionales	Requerimientos legales Estrategia de participación ciudadana	Desarrollar actividades enfocadas en garantizar el acceso de los ciudadanos y grupos de interés al ejercicio de sus derechos en su relación con la entidad fomentando los mecanismos de participación ciudadana.	Cabildo Abierto Foros, charlas y campañas sobre cultura del servicio Acciones de participación realizadas	Profesional Universitario, responsable del Proceso Atención y Participación Ciudadana y equipo de trabajo	Secretaría General Partes Interesadas
Gobierno nacional Órganos de control y vigilancia Ciudadanía Proceso Gestión Dirección y Estrategia	Normatividad Legal Aplicable Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Plan Estratégico Institucional Acuerdo No. 010/2020 Reglamento Interno	Elaborar y acompañar las acciones definidas en el plan de participación ciudadana.	Plan de Participación Ciudadana	Profesional Universitario, responsable del Proceso Atención y Participación Ciudadana y equipo de trabajo	Proceso Gestión Dirección y Estrategia Estrategia Comunicación y Divulgación Proceso Gestión Control y Evaluación
Gobierno nacional Ciudadanía Todos los Procesos	Resultados de la evaluación de indicadores Políticas y directrices institucionales Plan estratégico y Plan de acción Guía de protocolos de atención a la ciudadanía	Realizar y/o coordinar mediciones y análisis sobre la satisfacción de los grupos de valor y de interés y partes interesadas, sobre la atención y la cultura de servicio de la ARN.	Informe de resultados de la medición de satisfacción del cliente	Profesional Universitario, responsable del Proceso Atención y Participación Ciudadana y equipo de trabajo	Secretaría General Todos los Procesos Partes Interesadas
Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Normatividad relacionada Todos los procesos	Guía de Rendición de Cuentas - DAFP Requerimientos legales Estrategia de participación ciudadana	Organizar la audiencia de rendición de cuentas del Concejo Municipal y las actividades relacionadas	Sesiones públicas de rendición de cuentas Informe de rendición de cuentas Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Profesional Universitario, responsable del Proceso Atención y Participación Ciudadana y equipo de trabajo	Secretaría General Todos los Procesos Partes Interesadas

VERIFICAR						
PROVEEDOR(ES)	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RESPONSABLE(S)	USUARIO(S)	
Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Proceso Gestión Dirección Estratégico Proceso Gestión Control y Evaluación	Reporte FURAG Resultados de la evaluación de indicadores y metas del proceso Políticas y directrices institucionales Plan estratégico y Plan de acción	Planificar las actividades, responsables, recursos, métodos, riesgos y controles que aseguren la eficacia del proceso.	Informes periódicos de PQRS	Profesional Universitario, responsable del Proceso Atención y Participación Ciudadana	Secretaría General Entes de Control Proceso Gestión Control y Evaluación	
Proceso Gestión Dirección Estratégico Proceso Gestión Control y Evaluación	Resultados de la evaluación de indicadores y metas del proceso	Revisión de indicadores de gestión del proceso de Atención al Ciudadano, resultados de auditorías, mapa de riesgos y otros.	Resultados de las mediciones de satisfacción	Profesional Universitario, responsable del Proceso Atención y Participación Ciudadana	Secretaría General Proceso Gestión Dirección Estratégico Proceso Gestión Control y Evaluación	
Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Proceso Gestión Atención y Participación Ciudadana	Guía de Rendición de Cuentas - DAFP Requerimientos legales Estrategia de participación ciudadana	Realizar encuestas de percepción a la comunidad en audiencias de rendición de cuentas	Informe de evaluación Rendición de Cuentas Informe de resultados encuestas de percepción	Profesional Universitario, responsable del Proceso Atención y Participación Ciudadana	Secretaría General	
ACTUAR						
PROVEEDOR(ES)	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RESPONSABLE(S)	USUARIO(S)	
Entes de Control Proceso Gestión Control y Evaluación	Informe de Auditorías internas y externas	Establecer los planes de mejoramiento, las acciones correctivas y preventivas para mejorar el desempeño del proceso, como parte de la mejora continua	Plan de mejoramiento implementados.	Profesional Universitario, responsable del Proceso Atención y Participación Ciudadana	Secretaría General Entes de Control Proceso Gestión Control y Evaluación	
RECURSOS			DOCUMENTOS Y FORMATOS			
HUMANOS: Funcionario asignado a liderar el proceso (Profesional Universitario), Personal de apoyo (Contratistas).		INFRAESTRUCTURA: Instalaciones locativas, Equipos de cómputo, Redes de cómputo, Red eléctrica y comunicación.	Ver LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS SIG.			
AMBIENTE DE TRABAJO: Condiciones favorables en cuanto a ruido, ventilación, iluminación y temperatura.		TECNOLÓGICOS: Internet, Sistema de Gestión Documental, plataformas para Gestión Documental, el sistema de gestión, entre otros.	Ver TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL Y ARCHIVO - TRD			
REQUISITOS		PUNTOS DE CONTROL		RIESGOS		INDICADOR DEL PROCESO Y SU MEDICION
CLIENTES/USUARIOS		Gestión del Sistema Integrado de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Proyectos de acuerdos, Comisiones, Normatividad Concejo Municipal.		Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Plan Estratégico Institucional, consolidado de indicadores, informes de seguimiento, cronogramas Comisiones, Política de Participación Ciudadana Nacional.		VER FICHA TECNICA DE INDICADORES CUADRO DE INDICADORES DE GESTION SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
LEGALES		Cumplir con lo establecido en el Normograma Institucional		Monitoreo a través del "Normograma Institucional" (Ver Normograma en página web institucional y/o consultar en el Proceso Gestión Jurídica - SIG)		
ORGANIZACIÓN		Plan Estratégico Institucional, Seguimiento Plan de Desarrollo, Normatividad Participación Ciudadana y lineamientos Concejo Municipal.		Actas de reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Seguimiento al Plan de acción integrado y a los Proyectos de Acuerdo.		
CONTROL DE CAMBIOS						
Nota: Los documentos obsoletos se les da de baja del Sistema Integrado de Gestión						
Versión	Fecha Edición (dd/mm/aa)	Naturaleza del Cambio				
1	2/07/2024	Actualización del Mapa de Procesos de la Corporación, ajuste del Proceso de Gestión de Bienes y Servicios, creando de manera independiente el nuevo proceso Gestión Tecnologías de la Información, actualización del formato de Caracterizaciones de Procesos, estructuración del nuevo Sistema Integrado de Gestión y actualización de la codificación para normalizar procesos, procedimientos y documentos relacionados.				
RUTA DE APROBACIÓN VERSION 1						
Elaboró:		Revisó:		Aprobó:		
Nombre: KELLY JHOANNA BERRIO MÓNICA MARMOLEJO OLAVE		Nombre: LINA MARCELA GAVIRIA LEMOS		Nombre: URIEL URBANO URBANO		
Cargo: Profesionales apoyo a la Gestión - Proceso G. Dirección Estratégico (Contratistas)		Cargo: Profesional Universitario y Líder del Proceso GAP		Cargo: Secretario General		
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION 2024						