

 GOBIERNO DE ANTOQUIA		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			CIRC-81	
		RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO			CÓDIGO:	04
					VERSION:	2023-01-16
					FECHA:	
					CLASIFICACIÓN:	P
		1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO				
Ubicación del proceso:	Subgerente Administrativo - Gerente Grupo de Servicios Administrativos	Responsable(s) del proceso:			Gerente Grupo de Planeación y Desarrollo Organizacional, Gerente Grupo de Gestión de Riesgos, Gerente Grupo de Atención al Ciudadano, Gerente Grupo de Tecnología de la Información, Gerente Grupo Gestión Correo Postal, Asesor de comunicaciones, Subgerente de Ejecución de Proyectos, Subgerente de Gestión de Proyectos.	
		2. OBJETIVO DEL PROCESO			3. ALCANCE DEL PROCESO	
General: Tratamientos que permitan facilitar la interacción con los usuarios, ciudadanos, otros grupos de interés y grupos de valor para el acceso a la oferta institucional de bienes y servicios, y el ejercicio efectivo de los derechos ciudadanos.		Específico: Facilitar la interacción con los usuarios, ciudadanos, otros grupos de interés y grupos de valor para el acceso a la oferta institucional de bienes y servicios, y el ejercicio efectivo de los derechos ciudadanos.			Ámbito: Proceso de atención al ciudadano en el área de gestión de servicios administrativos.	
Documentación del proceso		4. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO				
Indicadores del proceso		5. REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS DEL PROCESO				
Riesgos y controles del proceso		6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Reglas, reglas y normativas		7. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		8. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		9. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		10. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		11. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		12. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		13. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		14. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		15. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		16. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		17. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		18. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		19. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		20. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		21. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		22. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		23. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		24. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		25. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		26. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		27. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		28. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		29. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		30. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		31. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		32. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		33. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		34. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		35. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		36. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		37. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		38. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		39. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		40. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		41. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		42. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		43. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		44. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		45. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		46. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		47. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		48. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		49. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		50. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		51. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		52. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		53. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		54. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		55. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		56. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		57. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		58. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		59. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		60. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		61. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		62. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		63. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		64. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		65. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		66. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		67. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		68. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		69. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		70. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		71. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		72. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		73. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		74. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		75. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		76. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		77. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		78. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		79. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		80. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		81. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		82. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		83. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		84. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		85. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		86. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		87. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		88. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		89. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		90. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		91. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		92. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		93. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		94. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		95. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		96. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		97. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		98. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		99. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		100. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		101. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		102. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		103. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		104. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		105. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		106. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		107. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		108. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		109. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		110. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		111. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		112. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		113. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		114. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		115. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		116. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		117. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		118. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		119. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		120. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		121. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		122. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		123. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		124. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		125. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		126. RESULTADOS DEL PROCESO				
Reglas del proceso		127. RESULTADOS DEL PROCESO				

No.		PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	VERIFICAR - ACTUAR	CONTROLES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE/ PARTES INTERESADAS
		Grupo de planeación y Gestión del riesgo	Plan contingencia y de atención al ciudadano - PACC					Seguimiento a planes e informes de gestión	Presidencia
			Plan de atención de quejas, reclamos y denuncias					Áreas de veeduría interna para el seguimiento de las quejas	Comité Institucional de Gestión y Control de Calidad
10		Grupo de Servicios Administrativos	Solicitud de Foliciones, PQRD, Reclamaciones y Denuncias	Mejor seguimiento la implementación de la actividad y planes de seguimiento a la atención y respuesta oportuna, desde los entornos digitales, actualización del registro de casos y monitoreo de la atención	Confianza de los ciudadanos en las acciones de las denuncias	CIPOPEC-162	Comité de Seguimiento de la Gestión de los Servicios Administrativos	Reportes de las solicitudes atendidas por los grupos de trabajo correspondientes	Usuarios, ciudadanos, otras partes interesadas
		Proceso de relacionamiento con el ciudadano	Monitoreo y reportes de espacios de participación	Foliciones, solicitudes de información.		CIPOPEC-162	Comité de Seguimiento de la Gestión de los Servicios Administrativos	Informe periódico de Foliciones, Quejas, Reclamaciones y Denuncias	Entes de vigilancia y control
			Informes, seguimientos y solicitudes de información					Solicitudes de información.	
		Grupo de Planeación y Desarrollo Organizacional	Manuales y reportes de medición de cuentas			CIPOPEC-3	Grupo de Planeación y Desarrollo Organizacional	Medición de la experiencia de servicio y de la percepción de los ciudadanos	
11		Grupo de Gestión de Riesgos	Actos o registros de reunión con veedores ciudadanos	Gestiona la evaluación y el seguimiento ciudadano como resultado del proceso de medición de cuentas, mediante el cual el ciudadano se involucra en los proyectos a cargo.		CIPOPEC-3	Grupo de Gestión de Riesgos	Informe periódico de Foliciones, Quejas, Reclamaciones y Denuncias	Todos los procesos
		Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	Informe de cumplimiento de la Ley de Transparencia				Gerente de Grupo Servicios Administrativos	Registro de acciones adelantadas	
		Grupo de Tecnología de la Información					Subgerente de Estrategia de proyectos		
							Subgerente de Desarrollo de Proyectos		
12		Proceso de relacionamiento con el ciudadano	Automatización del proceso	Realizar la medición y seguimiento a la gestión del proceso, para proponer ajustes a la oferta institucional respecto al relacionamiento con el ciudadano y al impacto social		CIPOPEC-3	Gerente de Grupo Servicios Administrativos	Resultados de medición	Sistema Integrado de Gestión
			Medición de la experiencia de servicio y de la percepción de los ciudadanos						Gerente Administrativo
			Informe de Foliciones, Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Feticiones						Sistema Integrado de Gestión
			Hojas de vida de indicador						Documento estratégico
			Informe de Foliciones, Quejas, Reclamaciones, Denuncias, Feticiones						Gestión del riesgo
		Grupo de servicios administrativos	Automatización de gestión del Proceso						
13		Gestión del Riesgo	Resultados de medición de actividades deatendidas	Formular acciones correctivas y de mejora según corresponda		CIPOPEC-3	Grupo de Planeación y Desarrollo Organizacional	Registro de acciones correctivas, y de mejora	Sistema Integrado de Gestión
		Auditoría interna	Resultados de medición del proceso				Grupo de Gestión de Riesgos		Proceso relacionamiento con el ciudadano
		Sistema Integrado de Gestión	Resultados de la revisión por la Dirección				Gerente Grupo de Tecnología de la Información		Proceso de Auditoría interna
		DAPP	Resultados Índice de Gestión - Compuesto institucional -RURAG				Gerente Grupo Gestión Comercial		Proceso de Auditoría interna
14		Proceso relacionamiento con el ciudadano	Informe de auditoría	Notificar los entornos de riesgo materializados del proceso o la no ocurrencia de riesgos		CIPOPEC-162	Grupo de Planeación y Desarrollo Organizacional	Reporte de eventos de riesgo o de no ocurrencia de riesgos	Entes de vigilancia y control
			Perfil de riesgo del proceso				Grupo de Gestión de Riesgos		
			Monitoreo de correos	Realizar el monitoreo de correos SARLAP			Oficial de cumplimiento	Acciones de mejora	
			SARLAP				Gerente Grupo de Tecnología de la Información		
							Gerente Grupo Gestión Comercial		
							Asesor de comunicaciones		
							Subgerente de Desarrollo de Proyectos		
							Subgerente de Desarrollo de Proyectos		
							Oficial de cumplimiento		
7. RECURSOS									
Colaboradores asignados al Grupo de Servicios Administrativos (Atención al ciudadano), Grupo de Gestión de Riesgos, Grupo de Tecnología de la Información, Grupo de Comunicaciones, Subgerencia de desarrollo de proyectos, Subgerencia de Estrategia de proyectos, Grupo de Gestión Comercial y contables asociadas a la prestación de servicios vinculados a los grupos involucrados en el proceso									
Instalaciones físicas, equipos de cómputo, redes, WIFI, aplicativos adquiridos o desarrollados, Software aplicables y de consulta, Página Web, Mapas electrónicos, Correo institucional e internet, Y cualquier otro elemento tecnológico que contribuya a procesar									
8. CONTROL DE CAMBIO									
CAMBIO REALIZADO									
SOLICITADO POR									
01									
02									
03									
04									
9. APROBACION									
REVISIÓN Y APROBADO CAMBIO MENOR									