

Proceso: ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Responsable: DIRECTOR DE PLANEACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL

Objetivo: Atender al ciudadano en lo relacionado con sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información, dando respuesta oportuna a sus requerimientos de acuerdo con los requisitos de Ley y monitoreando su percepción frente a los servicios ofrecidos.

Alcance: Inicia con la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información; su direccionamiento, seguimiento y control a la gestión de respuesta, hasta la evaluación de la satisfacción del cliente.

NORMATIVIDAD QUE REGULA EL PROCESO			
Gobierno Nacional	Constitucion Política de Colombia, Artículo 23	Congreso de la Republica	Ley 872 de 2003
Congreso de la Republica	Ley 5 de 1992, Capitulo Decimo	Congreso de la Republica	Ley 962 de 2005, Artículo 15
Congreso de la Republica	Ley 190 de 1995, Artículo 55	Congreso de la Republica	Decreto 4110 de 2004
Presidencia de la Republica	Directiva Presidencial 04 de 2009	Congreso de la Republica	Decreto 4485 de 2009
Congreso de la Republica	Ley 734 de 2002, Artículo 34 Numeral 34	Congreso de la Republica	Decreto 1 de 1984, Código Contencioso Administrativo, Art 5.6, 22, 25, 29 y 33

Proveedor	Entradas del Proceso	ACTIVIDADES	P H V A	Documentación asociada al desarrollo de la actividad	RESPONSABLE	Salidas del proceso	Cliente
Proceso Atención Y Servicio al Ciudadano	Informes relacionados con la atención al ciudadano (1) (2)	(1) Definir directrices, actividades, controles, recursos e indicadores para el proceso (2) Divulgar los temas relacionados con atención y servicio al ciudadano	P		Director Planeación y Seguimiento Presupuestal	Plan de acción del proceso Indicadores (1)	Proceso Direccionamiento Estratégico Institucional Proceso Atención Y Servicio al Ciudadano
Proceso Direccionamiento Estratégico Institucional Procesos Misionales	Fichas Técnicas de Formulación de Política Agropecuaria e Instrumentos (3)		H		Director Planeación y Seguimiento Presupuestal Coordinadora Desarrollo Organizacional y Calidad	Charlas, boletines, correos electrónicos (2)	Todos los procesos

Cientes	Peticiones, Quejas, Reclamos, denuncias y Solicitudes de Información (4)
Todos los procesos	Reportes de gestión de peticiones, Quejas, Reclamos, denuncias o Solicitudes de Información (4)
Cientes	Registro de encuestas de satisfacción del cliente Registros visitas clientes (5)
Proceso Atención y Servicio al Ciudadano	Plan de Acción Indicadores (6)
Proceso de Control Interno a la Gestión	Informe de auditoría interna de calidad Informe de la evaluación de gestión (7)

(3) Elaborar, actualizar y publicar en la página web, el portafolio de servicios institucionales, con base en las fichas técnicas de los productos	H	Procedimiento Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información (PR-ASC-01)	Director Planeación y Seguimiento Presupuestal Coordinadora Desarrollo Organizacional y Calidad
(4) Controlar la adecuada atención de los requerimientos de los clientes y ciudadanos formuladas a través de los canales establecidos.	H	Procedimiento Elaboración de la Encuesta de Satisfacción del Cliente (PR-ASC-02)	Director Planeación y Seguimiento Presupuestal Coordinadora Desarrollo Organizacional y Calidad
(5) Realizar medición de la satisfacción del cliente	H	Procedimiento Medición y Análisis del Desempeño de los Procesos (PR-DEI-10)	Director Planeación y Seguimiento Presupuestal Coordinadora Desarrollo Organizacional y Calidad
(6) Realizar seguimiento a las actividades planificadas en el proceso y al comportamiento de los indicadores	V	Procedimiento acciones preventivas, correctivas y de mejora (PR-SIG-06)	Director Planeación y Seguimiento Presupuestal
(7) Identificar e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora al Proceso	A		

Portafolio de la oferta de servicios institucionales (3)	Cientes Ciudadanos
Informe Atención y Servicio al Ciudadano (4)(5)	Todos los procesos
Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente (5)	Todos los procesos
Informe de gestión del proceso (6)	Proceso Dirección Estratégico Institucional Proceso Control Interno a la Gestión
Acciones preventivas, correctivas y de mejora (7)	Proceso Administración del SIG Proceso Control Interno a la Gestión

TALENTO HUMANO		RECURSO FÍSICO Y TECNOLÓGICO (Equipos, Infraestructura, Software, Hardware, Comunicaciones)	
RECURSO		RECURSO	
Director de Planeación y Seguimiento Presupuestal	Computadores con acceso a Internet permanente y link en página web del Ministerio	Actualizados	
Coordinador Desarrollo Organizacional y Calidad	Buzón de sugerencias	Disponible	
3 Profesionales Especializados	Teléfono línea gratuita 018000510050	Disponible	
1 Contratista	Papejería específica Sistema de Gestión Documental ORFEO	Disponible	Disponible

CONDICION QUE DEBE CUMPLIR

INDICADORES

NOMBRE	RELACION MATEMATICA	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICION	TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO
EFICACIA EN ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS	QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS OPORTUNAMENTE x 100 No. QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS	DIRECTOR DE PLANEACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	TRIMESTRAL	EFICACIA	Determinar la oportunidad en la atención de quejas y reclamos de acuerdo con los términos de Ley
EFICACIA EN ATENCION DE PETICIONES	PETICIONES ATENDIDAS OPORTUNAMENTE x 100 No. PETICIONES RECIBIDAS	DIRECTOR DE PLANEACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	TRIMESTRAL	EFICACIA	Determinar la oportunidad en la atención de peticiones de acuerdo con los términos de Ley
EFICACIA EN ATENCION DE SOLICITUDES DE INFORMACION	SOLICITUDES DE INFORMACION ATENDIDAS OPORTUNAMENTE x 100 No. SOLICITUDES DE INFORMACION RECIBIDAS	DIRECTOR DE PLANEACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	TRIMESTRAL	EFICACIA	Determinar la oportunidad en la atención de solicitudes de información de acuerdo con los términos de Ley
EFFECTIVIDAD EN LA PERCEPCION DE LOS CLIENTES	INDICE ENCUESTA AÑO ACTUAL INDICE ENCUESTA AÑO ANTERIOR	DIRECTOR DE PLANEACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	ANUAL	EFFECTIVIDAD	Determinar el grado de satisfacción del cliente

HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION
25/05/2010	11	Se incluyó el Decreto 4110 de 2004 y la Resolución 137 de 2010. Se asoció a la actividad 6 el Procedimiento Medición y Análisis del Desempeño de los Procesos (PR-DE-10). Se adicionó en los recursos el Sistema ORFEO y se incluyó el cuadro Historial de Cambios.
20/08/2010	12	Se ajustó el objetivo del proceso
04/04/2011	13	Se cambió el nombre del Proceso. Se ajustaron las actividades 3 y 4. Se cambió el número telefónico de la línea gratuita.

REVISÓ:

Mario de los Rios
MARIO DE LOS ANGELES TOVAR CHAVARRO
COORDINADORA DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD

APROBÓ:

Alba Sambrano
ALBA SAMBRANO
DIRECTORA DE PLANEACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL