



Libertad y Orden

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural  
República de Colombia

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Versión: 14

Página: 1 de 3

FECHA EDICIÓN  
09-04-2012

CP-ASC-01

<b>Proceso:</b>	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
<b>Responsable:</b>	SECRETARIA GENERAL
<b>Objetivo:</b>	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.
<b>Alcance:</b>	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	Constitución Política de Colombia, Artículo 23	Presidencia de la República	Directiva Presidencial 04 de 2009	Congreso de la República	Decreto 2623 de 2009, Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
Congreso de la República	Ley 5 de 1992, Capítulo Décimo, Reglamento Congreso	Congreso de la República	Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción	Congreso de la República	Decreto 019 de 2012, Antitrámites
Congreso de la República	Ley 190 de 1995, Artículo 55, Anticorrupción	Congreso de la República	Ley 1450 de 2011, Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014	Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Resolución 367 de 2009
Congreso de la República	Ley 872 de 2003, Sistema de Calidad en la Gestión Pública	Congreso de la República	Decreto 1 de 1984, Código Contencioso Administrativo, Art 5.6.22.25,29 y 33	Procuraduría General de la Nación	Resolución 025 de 2010
Congreso de la República	Ley 734 de 2002, Artículo 34 Numeral 34, Código Disciplinario Único	Congreso de la República	Decreto 4110 de 2004, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Resolución 137 de 2010
Congreso de la República	Ley 962 de 2005, Artículo 15, Antitrámites	Congreso de la República	Decreto 4485 de 2009, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Resolución 108 de 2012
				Departamento Nacional de Planeación	CONPES 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano

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	P		Secretaria General Coordinadora Atención al Ciudadano	Plan de acción del proceso Indicadores (1)	Proceso Direccionamiento Estratégico Institucional Proceso Atención y Servicio al Ciudadano
Clientes	Peticiones, Quejas, Reclamos, denuncias y Solicitudes de Información (3)	(2) Divulgar los temas relacionados con atención y servicio al ciudadano	H		Secretaria General Coordinadora Atención al Ciudadano	Charlas, boletines, correos electrónicos (2)	Todos los procesos
Todos los procesos	Reportes de gestión de peticiones, Quejas, Reclamos, denuncias o Solicitudes de Información (3)	(3) Controlar la adecuada atención de los requerimientos de los clientes y ciudadanos formuladas a través de los canales establecidos.	H	Procedimiento Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información (PR-ASC-01)	Secretaria General Coordinadora Atención al Ciudadano	Informe Atención y Servicio al Ciudadano (3)(4)	Todos los procesos

Cientes	Registro de encuestas de satisfacción del cliente Registros visitas clientes (4)	(4) Realizar medición de la satisfacción del cliente	H	Procedimiento Elaboración de la Encuesta de Satisfacción del Cliente (PR-ASC-02)	Secretaria General Coordinadora Atención al Ciudadano	Informe Encuesta Satisfacción del Cliente (4)	Todos los procesos
Proceso Atención y Servicio al Ciudadano	Plan de Acción Indicadores (5)	(5) Realizar seguimiento a las actividades planificadas en el proceso y al comportamiento de los indicadores	V	Procedimiento Medición y Análisis del Desempeño de los Procesos (PR-DEI-10)	Secretaria General Coordinadora Atención al Ciudadano	Informe de gestión del proceso (5)	Proceso Dirección Estratégico Institucional Proceso Control Interno a la Gestión
Proceso Atención y Servicio al Ciudadano Proceso de Control Interno a la Gestión	Informes de gestión del proceso (6) Informe de auditoría interna de calidad Informe de la evaluación de gestión (6)	(6) Identificar e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora al Proceso	A	Procedimiento acciones preventivas, correctivas y de mejora (PR-SIG-06)	Secretaria General Coordinadora Atención al Ciudadano	Acciones preventivas, correctivas y de mejora (6)	Proceso Administración del SIG Proceso Control Interno a la Gestión

TALENTO HUMANO		RECURSO FÍSICO Y TECNOLÓGICO (Equipos, Infraestructura, Software, Hardware, Comunicaciones)	
RECURSO		RECURSO	CONDICIÓN QUE DEBE CUMPLIR
Secretaria General		Computadores con acceso a internet permanente y link en página web del Ministerio	Actualizados
Coordinadora Atención al Ciudadano		Buzón de sugerencias	Disponible
3 Funcionarios		Telefono línea gratuita 018000510050	Disponible
1 Contratista		Papelería específica	Disponible
		Espacio físico	Adecuado
		Sistema de Gestión Documental ORFEO	Disponible

INDICADORES					
NOMBRE	RELACIÓN MATEMÁTICA	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO
EFICACIA EN ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	$\frac{\text{QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS OPORTUNAMENTE}}{\text{No. QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS}} \times 100$	SECRETARIA GENERAL COORDINADORA ATENCIÓN AL CIUDADANO	TRIMESTRAL	EFICACIA	Determinar la oportunidad en la atención de quejas y reclamos, de acuerdo con los términos de Ley
EFICACIA EN ATENCIÓN DE PETICIONES	$\frac{\text{PETICIONES ATENDIDAS OPORTUNAMENTE}}{\text{No. PETICIONES RECIBIDAS}} \times 100$	SECRETARIA GENERAL COORDINADORA ATENCIÓN AL CIUDADANO	TRIMESTRAL	EFICACIA	Determinar la oportunidad en la atención de peticiones, de acuerdo con los términos de Ley
EFICACIA EN ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	$\frac{\text{SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ATENDIDAS OPORTUNAMENTE}}{\text{No. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS}} \times 100$	SECRETARIA GENERAL COORDINADORA ATENCIÓN AL CIUDADANO	TRIMESTRAL	EFICACIA	Determinar la oportunidad en la atención de solicitudes de información, de acuerdo con los términos de Ley
EFFECTIVIDAD EN LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES	$\frac{\text{INDICE ENCUESTA AÑO ACTUAL}}{\text{INDICE ENCUESTA AÑO ANTERIOR}}$	SECRETARIA GENERAL COORDINADORA ATENCIÓN AL CIUDADANO	ANUAL	EFFECTIVIDAD	Determinar el grado de satisfacción del cliente

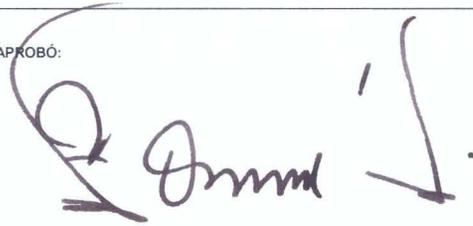
## HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
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-DEI-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.
09-04--2012	14	Se cambió el responsable del proceso. Se modificó la normatividad, incluyendo la nueva legislación. Se eliminó la actividad No.3 referente al portafolio de servicios.

REVISÓ:

  
MARÍA DE LOS ANGELES TOVAR CHAVARRO  
COORDINADORA ATENCIÓN AL CIUDADANO

APROBÓ:

  
ELIZABETH GÓMEZ SÁNCHEZ  
SECRETARIA GENERAL