



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Versión: 16

Página: 1 de 1

FECHA EDICIÓN
11-03-2014

CP-ASC-01

Proceso:	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
Responsable:	SECRETARIO GENERAL
Objetivo:	Atender, orientar y realizar el seguimiento a la oportunidad de respuesta de los requerimientos que presentan los ciudadanos y monitorear su percepción frente a los servicios ofrecidos por el MADR.
Alcance:	Desde la atención y orientación al ciudadano, la recepción de requerimientos por la página web, su direccionamiento, seguimiento y control a la gestión de respuesta, hasta la evaluación de la satisfacción del ciudadano.

NORMATIVIDAD QUE REGULA EL PROCESO

Gobierno Nacional	Constitución Política de Colombia, Artículo 23	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 5 de 1992, Capítulo Décimo, Reglamento Congreso	Congreso de la República	Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Procuraduría General de la Nación	Resolución 025 de 2010
Congreso de la República	Ley 190 de 1995, Artículo 55, Anticorrupción	Gobierno Nacional	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 734 de 2002, Artículo 34 Numeral 34, Código Disciplinario Único	Gobierno Nacional	Decreto 4485 de 2009, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Resolución 100 de 2014
Congreso de la República	Ley 872 de 2003, Sistema de Calidad en la Gestión Pública	Gobierno Nacional	Decreto 2623 de 2009, Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano	Departamento Nacional de Planeación	CONPES 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano
Congreso de la República	Ley 962 de 2005, Artículo 15, Antitrámites	Gobierno Nacional	Decreto 019 de 2012, Antitrámites	Gobierno Nacional	Decreto 1985 de 2013 Modifica la estructura del Ministerio y sus funciones
Congreso de la República	Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción	Presidencia de la República	Directiva Presidencial 04 de 2009	Congreso de la República y Presidencia de la República	Normatividad sobre Contratación Administrativa

Proveedor	Entradas del Proceso	ACTIVIDADES	F H V A	Documentación asociada al desarrollo de la actividad	RESPONSABLE	Salidas del proceso	Clientes
Direccionamiento Estratégico Institucional Proceso Atención y Servicio al Ciudadano Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC	Plan estratégico institucional Informes relacionados con la gestión de la atención al ciudadano Directrices del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano	Definir directrices, actividades, controles, recursos e indicadores para el proceso	P		Secretario General Coordinador Atención al Ciudadano	Plan de acción del proceso Indicadores	Proceso Direccionamiento Estratégico Institucional Proceso Atención y Servicio al Ciudadano
Ciudadanos	Solicitudes realizadas por los ciudadanos sobre servicios que presta el Ministerio	Atender y orientar a los ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por el MADR	H	Protocolos de Atención al Ciudadano (IN-ASC-01)	Coordinador Atención al Ciudadano	Informe Atención y Servicio al Ciudadano	Todos los procesos
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC	Directrices del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano	Divulgar al interior del MADR los temas relacionados con atención y servicio al ciudadano	H		Coordinador Atención al Ciudadano	Divulgaciones a través de los canales de comunicación interna.	Todos los procesos
Departamento Nacional de Planeación - DNP Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC	Invitación del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.	Participar en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano	H		Secretario General Coordinadora Atención al Ciudadano	Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano	Ciudadanos

Procesos Misionales	Políticas e instrumentos formulados	Coordinar con los procesos misionales la actualización de la oferta institucional del MADR	H		Responsables de los procesos misionales Jefe de Oficina de Tecnología de la información y comunicaciones Coordinador Atención al Ciudadano	Portafolio actualizado en la Pagina WEB del MADR	Ciudadanos
Proceso Atención y Servicio al Ciudadano. Gobierno en Línea - Min.Tics Departamento Administrativo de la Función Pública	Identificación de los trámites que cumplen los parametros definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública	Coordinar la gestión y racionalización de los trámites del MADR	H		Responsables de los procesos que identificaron trámites Jefe de Oficina de Tecnología de la información y comunicaciones Coordinador Atención al Ciudadano	Trámites y otros procedimientos administrativos inscritos en el SUIT	Ciudadanos DAFP Gobierno en Línea - MinTIC's
Ciudadanos	Peticiones, Quejas, Reclamos, denuncias y Solicitudes de Información	Atender y realizar seguimiento a la oportunidad de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	H	Procedimiento Control de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información (PR-ASC-01)	Secretario General Coordinador Atención al Ciudadano	Informe Atención y Servicio al Ciudadano Reporte estadísticos generados por el Sistema Documental ORFEO	Todos los procesos
Beneficiarios	Registro de encuestas de satisfacción de los beneficiarios de los programas del MADR	Realizar la medición de la satisfacción del cliente	H	Procedimiento Elaboración de la Encuesta de Satisfacción del Cliente (PR-ASC-02)	Secretario General Coordinador Atención al Ciudadano	Informe Encuesta Satisfacción del Cliente	Todos los procesos Ciudadanos
Proceso Atención y Servicio al Ciudadano Proceso de Control Interno a la Gestión	Plan de acción del proceso- Indicadores Informe de Auditorías Internas de Calidad Informe de Evaluación de gestión	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) Aplicativo SISGESTIÓN	Secretario General Coordinador Atención al Ciudadano	Reporte de Indicadores Informe de gestión Reporte plan de acción a través de SISGESTIÓN Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora	Proceso Direccionamiento Estratégico Institucional Proceso Control Interno a la Gestión Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión
Proceso Atención y Servicio al Ciudadano Proceso de Control Interno a la Gestión	Informes de gestión del proceso Resultados de encuestas de satisfacción Informe de auditoría interna de calidad Informe de la evaluación de gestión	Identificar e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora al Proceso	A	Procedimiento acciones preventivas, correctivas y de mejora (PR-SIG-06)	Secretario General Coordinador Atención al Ciudadano	Acciones preventivas, correctivas y de mejora	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
Secretario General	Computadores con acceso a Internet permanente y link en página web del Ministerio	Actualizados
Coordinador Atención al Ciudadano	Telefono línea gratuita 018000510050	Disponible
Profesional Especializado	Papelería específica	Disponible
Profesional universitario	Espacio físico	Adecuado
Secretaría Ejecutiva	Sistema de Gestión Documental ORFEO	Disponible
Técnico Administrativo		

INDICADORES					
NOMBRE	RELACION MATEMÁTICA	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TIPO DE INDICADOR	OBJETIVO
EFICACIA EN ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	$\frac{\text{QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS OPORTUNAMENTE}}{\text{No. QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS}} \times 100$	SECRETARIO GENERAL COORDINADOR 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	$\frac{\text{PETICIONES ATENDIDAS OPORTUNAMENTE}}{\text{No. PETICIONES RECIBIDAS}} \times 100$	SECRETARIO GENERAL COORDINADOR 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	$\frac{\text{SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ATENDIDAS OPORTUNAMENTE}}{\text{No. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS}} \times 100$	SECRETARIO GENERAL COORDINADOR 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	$\frac{\text{INDICE ENCUESTA AÑO ACTUAL}}{\text{INDICE ENCUESTA AÑO ANTERIOR}}$	SECRETARIO GENERAL COORDINADOR ATENCIÓN AL CIUDADANO	ANUAL	EFFECTIVIDAD	Determinar el grado de satisfacción del cliente

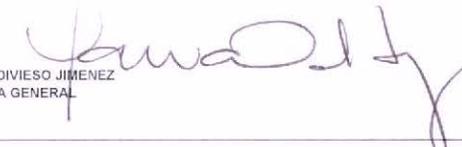
HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	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.
15/04/2013	15	Se incluyó en la Normatividad que Regula el Proceso la Ley 1437 de 2011 y se eliminó el Decreto 01 de 1984.
11/03/2014	16	Se ajustaron las actividades de la caracterización, el alcance y el objetivo, y se verificó la base normativa, lo anterior acorde con las funciones definidas en el Decreto 1985 de 2013.

REVISÓ:


 LINA MARCELA HERNÁNDEZ VALENZUELA
 COORDINADORA ATENCIÓN AL CIUDADANO

APROBO:


 LAURA VALDIVIESO JIMENEZ
 SECRETARIA GENERAL