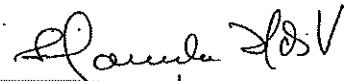
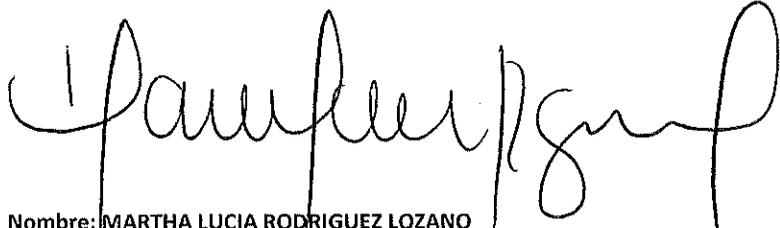


	<h1>CARACTERIZACION DEL PROCESO</h1>	Versión 19
		CP-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020

<b>Proceso:</b>	<b>ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Responsable:</b>	<b>SECRETARIO GENERAL</b>
<b>Objetivo:</b>	Brindar atención, orientación e información a las solicitudes en general, presentadas por los grupos de valor e interés a través de los canales de atención presencial, virtual y telefónico; con seguimiento a la oportunidad de respuesta y percepción de los servicios prestados con el fin dar cumplimiento a las disposiciones legales y a sus necesidades de información.	<b>Alcance:</b>	Inicia con la atención, orientación e información brindada a los grupos de valor e interés a través de los canales de atención presencial, virtual y telefónico, hasta la evaluación de la satisfacción del ciudadano y el seguimiento de la oportunidad de respuesta.

Entradas del Proceso			ACTIVIDADES	P H V A	Responsable	Salidas del proceso		
Proveedor		Insumo				Servicio y/o producto	Cliente	
Externo	Interno					Interno	Externo	
Directrices del Gobierno Nacional Departamento Nacional de	Direccionamiento Estratégico Institucional Proceso	Plan estratégico institucional Informes relacionados con	Definir directrices, actividades, controles, recursos e indicadores para	P	Secretario General Coordinador Atención al Ciudadano	Plan de acción del proceso Indicadores	Proceso Direccionamiento Estratégico Institucional	

<p><b>REVISO</b></p>  <p>Nombre <b>LINA MARCELA HERNANDEZ VALENZUELA</b> Cargo: Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano FECHA: 22 de septiembre 2020</p>	<p><b>APROBO</b></p>  <p>Nombre: <b>MARTHA LUCIA RODRIGUEZ LOZANO</b> Cargo: Secretaria General FECHA: 22 de septiembre 2020</p>
--	---



## CARACTERIZACION DEL PROCESO

Versión  
19

**CP-ASC-01**

FECHA EDICIÓN  
22-09-2020

<p>Planeación- DNP Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP</p>	<p>Atención y Servicio al Ciudadano</p>	<p>la gestión de la atención al ciudadano  Directrices del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano  Lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Política de Servicio al Ciudadano</p>	<p>el proceso</p>			<p>Proceso Atención y Servicio al Ciudadano</p>	
<p>Directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, Presidencia de la República Departamento Nacional de Planeación - DNP, Procuraduría General de la Nación</p>	<p>Directrices de la alta dirección</p>	<p>Lineamientos de las políticas del MIPG  Requerimientos de evaluación  Orientaciones y normatividad aplicable para el cumplimiento de las PQRDS</p>	<p>Definir los lineamientos internos en lo relacionado a la atención y servicio, acceso a la información, oportunidad de respuesta y protocolos de atención.</p>	<p style="text-align: center;">P</p> <p>Secretario General  Coordinador Atención al Ciudadano.</p>	<p>Protocolos de atención  Procedimientos para el Trámite Interno para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, denuncias y Solicitudes de Información.  Directrices para</p>	<p>Todos los procesos  Procesos de Evaluación y Control .</p>	<p>Entes de Control  Grupos de valor e interés</p>

## CARACTERIZACION DEL PROCESO

Versión  
19

CP-ASC-01

FECHA EDICIÓN  
22-09-2020

					actualizar la información publicada en el link de transparencia.		
Grupos de valor e interés		Solicitudes realizadas por los ciudadanos sobre trámites y servicios	Atender y orientar a los ciudadanos grupos de valor e interés a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Ministerio	H	Coordinador Atención al Ciudadano	Atención presencial, virtual y telefónica Seguimiento contrato Centro de Contacto - BPO	Todos los procesos
Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP Departamento Nacional de Planeación - DNP Ministerio de las Tics Grupos de valor e interés		Directrices de Gobierno en Línea respecto al uso de canales virtuales Lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Política de Servicio al Ciudadano, Gobierno Digital	Habilitar permanentemente la prestación del servicio a través de los canales virtuales y telefónicos		Secretario General Jefe Oficina de Tecnología de la información y comunicaciones Coordinador Atención al Ciudadano	Canales habilitados Contrato Centro de contrato - BPO – Acuerdo Marco Colombia Compra Eficiente	Todos los procesos Grupos de valor e interés

## CARACTERIZACION DEL PROCESO

Versión  
19

**CP-ASC-01**

FECHA EDICIÓN  
22-09-2020

Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP		Lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Política de Servicio al Ciudadano	Divulgar al interior del Ministerio los temas relacionados con atención y servicio al ciudadano	H	Coordinador Atención al Ciudadano  Grupo Prensa y Comunicaciones	Divulgaciones a través de los canales de comunicación interna.	Todos los procesos	
Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP  Departamento Nacional de Planeación - DNP	Proceso Direccionamiento Estratégico	Lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Política de Servicio al Ciudadano  Estrategias de divulgación de la oferta institucional establecidas por el Ministerio	Participar en los diferentes escenarios presenciales y/o virtuales donde se divulgue la oferta institucional de Ministerio	H	Grupo Atención al Ciudadano	Divulgación y socialización de la oferta institucional		Grupos de valor e interés
	Procesos Misionales	Políticas e instrumentos formulados	Coordinar con los procesos misionales la actualización de la oferta institucional del Ministerio	H	Responsables de los procesos misionales  Oficina de Tecnología de la información y comunicaciones  Grupo de Prensa y Comunicaciones	Portafolio actualizado en la Página WEB del Ministerio		Grupos de valor e interés

## CARACTERIZACION DEL PROCESO

Versión  
19

**CP-ASC-01**

FECHA EDICIÓN  
22-09-2020

				Grupo Atención al Ciudadano			
Proceso Atención y Servicio al Ciudadano.  Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP		Identificación de los tramites que cumplen los parámetros definidos por el Departamento Administrativo de la Función Publica  Lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Política Racionalización de Trámites	Coordinar la gestión y racionalización de los trámites del Ministerio	H  Responsables de los procesos que identificaron trámites Oficina de Tecnología de la información y comunicaciones Grupo Atención al Ciudadano	Trámites y otros procedimientos administrativos inscritos en el SUIT		Ciudadanos, grupos de valor e interés  DAFP
Grupos de valor e interés		Peticiones, Quejas, Reclamos, denuncias y Solicitudes de Información	Dar respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos en temas de competencia del Grupo Atención al Ciudadano dentro de los términos definidos por la	H  Coordinador Grupo Atención al Ciudadano	Respuestas dentro de los términos de Ley.  Seguimiento a estado de oportunidad de respuesta a través del reporte	Procesos de evaluación y Control	Entes de control Grupos de valor e interés

## CARACTERIZACION DEL PROCESO

Versión  
19

**CP-ASC-01**

FECHA EDICIÓN  
22-09-2020

			Ley.			estadístico generados por el Sistema Documental del Ministerio		
Beneficiarios		Registro de encuestas de satisfacción de los beneficiarios de los programas del Ministerio	Realizar la medición de la satisfacción del cliente externo	H	Coordinador Atención al Ciudadano	Informe Encuesta Satisfacción del Cliente	Todos los procesos	Grupos de valor e interés
	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	Coordinador Atención al Ciudadano	Reporte de Indicadores  Informe de gestión  Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora	Proceso Direccionamiento Estratégico Institucional  Proceso Control Interno a la Gestión  Proceso Administración del Sistema Integrado de	

	<h2>CARACTERIZACION DEL PROCESO</h2>	Versión 19
		CP-ASC-01
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020

						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	Coordinador Atención al Ciudadano	Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Proceso Administración del SIG  Proceso Control Interno a la Gestión

REQUISITOS	
Tipo	Detalle
Legal	Interno Las normas publicadas en la página WEB en el link: <a href="https://www.minagricultura.gov.co/SIG/Paginas/buscador-Normograma.aspx#">https://www.minagricultura.gov.co/SIG/Paginas/buscador-Normograma.aspx#</a>
	Externo Las normas publicadas en la pagina WEB en el link: <a href="https://www.minagricultura.gov.co/SIG/Paginas/buscador-Normograma.aspx#">https://www.minagricultura.gov.co/SIG/Paginas/buscador-Normograma.aspx#</a>
Técnicos	MIPG Política de servicio al ciudadano; Política de Racionalización de tramites; Política de participación ciudadana en la Gestión pública; Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

DOCUMENTOS DEL SIG QUE APLICAN AL PROCESO (procedimientos, instructivos y otros)
Los documentos aplicables al proceso son los publicados en la página WEB y que se pueden consultar a través del siguiente link:  <a href="https://www.minagricultura.gov.co/SIG/Paginas/buscador-SIG.aspx?MP=1&amp;PR=12">https://www.minagricultura.gov.co/SIG/Paginas/buscador-SIG.aspx?MP=1&amp;PR=12</a>  Seleccionando en "mostrar" la opción "Documentos del proceso", se puede generar la relación de documentos que son generados por el proceso y con la opción "Documentos transversales" se puede acceder a los documentos de otros procesos, los cuales el proceso debe de darles cumplimiento.

## CARACTERIZACION DEL PROCESO

Versión  
19

**CP-ASC-01**

FECHA EDICIÓN  
22-09-2020

ISO 9001	Los requisitos establecidos en los siguientes numerales: 4, 4.4.1; 5.1.2, 5.3; 7.1, 7.1.6; 8.2.1; 9.1, 9.1.2; 10.1, 10.2, 10.3.
ISO 27001	Los requisitos establecidos en los siguientes numerales: 4.4 ; 5.3 ;6.1.2 , 6.1.3 ; 7.1; 9.1; 10.1, 10.2.
SG-SST (decreto 1072 de 2015)	Aplica Decreto 1072 de 2015 los siguientes artículos: 2.2.4.6.5; 2.2.4.6.10; 2.2.4.6.18; 2.2.4.6.25; 2.2.4.6.32; 2.2.4.6.33; 2.2.4.6.34.
Otros	

RECURSOS NECESARIOS		
Tipo	Que se necesita	Control
Humanos	Secretario General, Coordinador Profesional Especializado y Universitario Técnico Administrativo y/o Asistente Administrativo	Manual de funciones
Tecnológicos	Computadores, Impresoras, escáneres, link en página web del Ministerio, Sistema de Gestión Documental, centro de contacto	Actualizados, Disponibles,
Financieros	Plan de adquisiciones para garantizar el centro de contrato del Ministerio	Contrato
Infraestructura	Espacio físico accesibles	Óptimas condiciones

RIESGO ASOCIADOS AL PROCESO	
Clase	Riesgos asociado o documento donde se especifica
Institucionales y de corrupción	Matriz de riesgos del proceso publicado en la página WEB en el link: <a href="#">//planeación, control y gestión/Sistema Integrado de Gestión – SIG/riesgos/</a> dentro de la carpeta "mapa de procesos".
Seguridad de la información	Matriz de riesgos del proceso publicado en la página WEB en el link: <a href="#">//planeación, control y gestión/Sistema Integrado de Gestión – SIG/riesgos/</a> dentro de la carpeta "mapa de procesos".
Seguridad y salud en el trabajo	Matriz de Riesgos de Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles

## CARACTERIZACION DEL PROCESO

Versión  
19

CP-ASC-01

FECHA EDICIÓN  
22-09-2020

INDICADORES					
NOMBRE	OBJETIVO	RELACIÓN MATEMÁTICA	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TIPO DE INDICADOR
EFICACIA EN ATENCION DE PETICIONES	Determinar la oportunidad en la atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información de acuerdo con los términos establecidos por la Ley de todas las áreas del Ministerio	$\frac{\text{PETICIONES ATENDIDAS OPORTUNAMENTE}}{\text{No. PETICIONES RECIBIDAS}} \times 100$	Todos los procesos Secretario General Coordinador Atención al Ciudadano	TRIMESTRAL	EFICACIA
EFFECTIVIDAD EN LA PERCEPCION DE LOS BENEFICIARIOS	Nivel de satisfacción de los beneficiarios de los programas e instrumentos formulados para cada vigencia.	Nivel Adecuado de Satisfacción de 4.1 a 5.0	Secretario General, Coordinador Atención al Ciudadano	ANUAL	EFFECTIVIDAD
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.			
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			



## CARACTERIZACION DEL PROCESO

Versión  
19

CP-ASC-01

FECHA EDICIÓN  
22-09-2020

		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.
12/05/2015	17	Se incluyó una actividad relacionada a los Mecanismos de Participación Ciudadana, se incluyó la Ley 134 de 1994. Se modificó el alcance del proceso, se incluyó el CONPES 3785 de 2013, Política Nacional de Eficacia Administrativa al Servicio al Ciudadano.
27/10/2015	18	Se incluyó la Ley 1757, 1755 y 1753 de 2015. Se ajustó los indicadores del proceso. Se incluyó la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
22/09/2020	19	Se ajustó objetivo y alcance del proceso. Se ajustaron actividades adoptando los lineamientos del Modelos Integrado de Planeación y Gestión. Se ajustó el indicador de Efectividad.