

 <p>Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación</p> <p>FONVALMED Fondo de Valorización de Medellín</p>	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO		Codigo: AC-C-01	
			Versión: 02	
			Última Modificación: Abril 2022	
NOMBRE PROCESO		RESPONSABLE DEL PROCESO		
Servicio al ciudadano		SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO - CONTRATISTA APOYO ATENCION AL CIAUDADANO		
OBJETIVO				
Garantizar la debida atención del ciudadano a través del suministro de información completa, veráz y oportuna a la ciudadanía y adecuada atención de los trámites y las peticiones PQRS en los diferentes canales de atención, además, garantizar el seguimiento a la implementación de las políticas de: transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites, rendición de cuentas y participación ciudadana.				
ALCANCE				
Inicia con las necesidades de información, gestión de trámites y atención de PQRS, seguimiento al cumplimiento de las políticas de transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites, rendición de cuentas y participación ciudadana y termina con el debido registro de todas las solicitudes, con gestión de manera inmediata y trazabilidad de PQRS que resuelven los profesionales de la entidad y el seguimiento al cumplimiento de las políticas.				
CICLO PHVA				
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	
<ul style="list-style-type: none"> •Planificar las políticas, lineamientos y directrices del proceso y brindar accesibilidad en la atención de personas con diferentes discapacidades •Revisar el manual de servicio donde se establezcan los parámetros de atención al ciudadano •Establecer los canales de atención para la accesibilidad del ciudadano •Estandarizar la información del proceso •Identificar e incluir todos los grupos de valor en la atención al ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> •Implementar canales de atención al ciudadano •Registrar y dar trazabilidad a todos los trámites y peticiones PQRS que realizan los ciudadanos ante el Fondo de Valorización de Medellín, hacer seguimiento periódico. •Promover capacitación del recurso humano de servicio al ciudadano para la atención del público en general. •Ejecutar los protocolos de servicio basado en los canales de atención y en los trámites que se realizan a través del equipo de servicio al ciudadano •Implementar mecanismos de consulta e interacción para los ciudadanos a través de la página web de la entidad •Mantener activado el enlace con la Alcaldía de Medellín - Servicio al ciudadano •Inscribir los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT •Realizar el seguimiento a la radicación de las solicitudes de los ciudadanos •Velar por el cumplimiento de las políticas de: transparencia y acceso a la información, conjuntamente con Comunicaciones y TI, racionalización de trámites, rendición de cuentas, conjuntamente con comunicaciones y participación ciudadana, en la Entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> •Validar la atención prestada a los ciudadanos y retroalimentar al equipo de servicio al ciudadano •Revisar el desempeño del proceso y de las políticas •Monitorear las quejas que se presenten relacionadas con el personal de Servicio al ciudadano •Monitorear los resultados de impacto por las actividades realizadas •Hacer seguimiento a los riesgos definidos en el mapa •Verificar la actualización de la carta del trato digno 	<ul style="list-style-type: none"> •Implementar las acciones de mejora evidenciadas en la validación de la atención prestada y el desempeño del proceso y en la revisión de la respuesta oportuna de PQRS 	
INTERACCIONES				
ENTRADAS	PROVEEDOR	SALIDAS	CLIENTE	

•Plataforma Estratégica (Propósito Institucional, Misión, Visión, Código de integridad), Lineamientos, políticas y directrices •MOP y Estructura administrativa •Plan Estratégico Institucional •Plan de acción	•Proceso Planeación Estratégica	Informe sobre seguimiento PQRS	Dirección General
•Normatividad vigente: políticas, estrategias, programas, metodologías, herramientas, mecanismos y actividades definidas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano	•Departamento administrativo de la Función Pública	Información sobre Seguimiento a los usuarios a través de los diferentes canales	
•Reportes generados de información relacionada con cuentas de cobro, comunicaciones e información radicada en el sistema, Información de cobro, información de trámites jurídicos	•Gestión financiera, Administración de la contribución, Gestión administrativa, Gestión jurídica	Protocolos de servicios	Dirección General - Usuarios
•Normatividad aplicable al proceso	•Gobierno Nacional •Alcaldía de Medellín	Solicitud de documentos generados para actualizaciones MOP	Planeación estratégica
•Descripción de los diferentes trámites de la Entidad	•Procesos que definen trámites	Seguimiento Tramites SUIT	Dirección General
•Manual del Usuario del BPMS •Manual del Usuario de SAFIX	•Gestión documental •Tecnología de información	Respuesta Requerimientos Control Interno	Control Interno
•Políticas de: transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites, rendición de cuentas y participación ciudadana	•Proceso Planeación Estratégica •Departamento administrativo de la Función Pública	Repuestas requerimientos IAS	Contraloría. Procuraduría, Fiscalía, Personería
•Conceptos jurídicos	•Gestión Jurídica	Respuesta Planes de Mejoramiento	Contraloría General de Medellín Control Interno
•Solicitudes de los ciudadanos	•Grupos de valor y de interes	Respuesta a requerimientos Dirección General	Dirección General
COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA			
INTERNA			
QUÉ	CÓMO	CÚANDO	A QUIEN
Avance al desempeño del proceso de servicio al ciudadano	A través del resultado de los indicadores, informes de gestión, en presentaciones, por correo electrónico o presencial, comités institucionales	De acuerdo al periodo de medición de los indicadores o a demanda de los solicitantes	Dirección Subdirección A toda la entidad
Seguimiento a la ejecución de los recursos de Funcionamiento	Informes y bases de datos con la distribución de los recursos, por correo electrónico o presencial	Mensual o a demanda de los solicitantes	Dirección Administrativa y Financiera
Insumos para la elaboración y seguimiento del Plan de Acción o planes de mejoramiento	Reporte de avance y cumplimiento en mesas de trabajo o comités institucionales	Anualmente para la elaboración y trimestralmente el seguimiento	Equipos de Trabajo
EXTERNA			
Seguimiento a las peticiones PQRS de la entidad	A través de Informes, bases de datos y presentaciones, por correo electrónico o presencial, página web	Mensual, trimestral o a demanda de los solicitantes	Grupos de valor o de interes
Información del esquema de publicación	A través de Informes y/o presentaciones, por correo electrónico o presencial y publicación en la página web de la entidad	Mensual, trimestral o a demanda de los solicitantes	Grupos de valor o de interes

Seguimiento a través del FURAG al avance del MIPG	Aplicativo FURAG de la Función Pública	Anual	Función Pública	
Informe de Gestión-Rendición de la cuenta	A través de Informes, bases de datos y presentaciones, por correo electrónico o presencial	Anual	Secretaría de Planeación Municipal - Concejo Municipal - Comunidad en General. Grupos de valor o de interés	
RECURSOS				
HUMANO		INFRAESTRUCTURA		AMBIENTE DE TRABAJO
Director General, Subdirector administrativo y financiero, Líder de servicio al ciudadano y personal de apoyo a las actividades del proceso.		Espacios de trabajo, software y hardware, acceso a internet y herramientas ofimáticas.		Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y ruido.
CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL				
REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS MOP	DIMENSIONES Y POLÍTICAS MIPG	RIESGOS	INDICADORES
Norma ISO0 900:2015 Norma ISO 9001:2015 Decreto 1499 del 2017 MECI Normograma de la Entidad	1.Caracterización 2.Gestión de Riesgos 3. Indicadores 4. Procesos 5.Instructivos 6.Manuales 7.Formatos 8.Documentos Obsoletos	* Transparencia y acceso a la información * Rendición de cuentas * Participación ciudadana Racionalización de trámites	* Ver mapa de riesgos del proceso	
CONTROL DE CAMBIOS				
FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO			VERSION
1/03/2021	El proceso fue rediseñado con base en el existente denominado DIRECCIONAMIENTO, con el Responsable y el equipo de planeación			01
1/02/2022	Actualización de acuerdo a los, nuevos lineamientos de Planeación relacionados con el Manual de Direccionamiento del MOP			02
22/04/2022	Inclusión del ítem comunicaciones			03
ELABORO		REVISO - APOYO		APROBO
Equipo Atención al Ciudadano		Maria Isabel Gallón- Contratista Líder Planeación Estratégica-Direccionamiento del MOP		Gabriela Cano Ramirez - Dirección General