

OBJETIVO DEL PROCESO:	Gestionar de manera oportuna y con calidad las peticiones y el trámite recibidos de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
EQUIPO QUE EJECUTA O APOYA:	Grupo de Atención al Ciudadano
RESPONSABLE:	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SALIDAS	CLIENTES
Planeación Nacional Ministerio de Trabajo Proceso de Pensamiento y Direccionamiento Estratégico Proceso Servicio al ciudadano	Lineamientos del PND Plan Sectorial Plan Estratégico Institucional Propuestas Informe de Gestión del proceso Vigencia Anterior Presupuesto aprobado Plan anti corrupción y servicio al ciudadano	Formular las actividades del Plan de Acción de servicio al ciudadano para la vigencia	P	Plan de Acción	Proceso de Pensamiento y Direccionamiento Estratégico. Proceso Gestión del Control y la Evaluación. Proceso de Servicio al ciudadano
Proceso de Pensamiento y Direccionamiento Estratégico Proceso Servicio al ciudadano	Plan Estratégico Institucional Referentes de Gestión Normativa vigente	Revisar, ajustar la Política y Manual y protocolo del Servicio al Ciudadano.	P	Manual y política del servicio al ciudadano ajustado.	Todos los procesos Ciudadanía en General
Peticionarios públicos y/o privados	Peticiones Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano	Tramitar las peticiones recibidas de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.	H	Respuestas a las peticiones radicadas Informe de gestión a peticiones gestionadas	Peticionario publico Y/o privado Pensamiento y Direccionamiento Estratégico.
Solicitante	Solicitud de acreditación Instructivo SIA	Gestionar las solicitudes relacionadas con el tramite de Acreditar, renovar y avalar a entidades del sector solidario en la prestación de servicios en educación solidaria a nivel básico	H	Notificación de acreditación y/o renovación Informe de gestión Respuesta a solicitud	Solicitante
Solicitante	Solicitudes de información	Atender las consultas de temas relacionados con el desarrollo del sector solidario por los grupos de interés y partes interesadas.	H	Préstamo o entrega de información solicitada	Solicitante

Proceso de Servicio al Ciudadano	Encuestas de percepción por servicio ofrecido. Cronograma de ejecución de encuestas Población objetivo	Realizar la encuesta de satisfacción Ciudadana	V	Informe periódico de atención al ciudadano	Pensamiento y direccionamiento estratégico Proceso Gestión del Control y la Evaluación
Proceso de Servicio al Ciudadano	Informes de seguimiento a la ejecución de planes de acción	Evaluar la gestión del proceso mediante los indicadores de gestión	V	Informe de evaluación	Proceso de Pensamiento y Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión del Control y la Evaluación
Proceso de Servicio al Ciudadano Gestión de Control y Evaluación Gestión del Mejoramiento	Informe de Gestión de Proceso Informes de Auditorías Informe de Revisión por la dirección Informe de seguimiento a Mapas de Riesgo	Formular y ejecutar plan de mejora	A	Plan de Mejora	Proceso de Pensamiento y Direccionamiento Estratégico Gestión del Control y la Evaluación, Gestión del Mejoramiento

DOCUMENTACIÓN

ISO 9001:2015

- 4. Contexto de la organización
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos
- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 7.1.6 Conocimientos de la organización
- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información documentada
- 8.2.1 Comunicación con el cliente
- 9. Evaluación de desempeño
- 9.1.2 Satisfacción del cliente
- 10 Mejora

REQUISITOS DE LA NORMA

POLÍTICA

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

MANUALES

PROTOCOLO Y REGLAMENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PROCEDIMIENTOS:

ACREDITACIÓN

GESTIÓN DE PETICIONES

DOCUMENTOS ASOCIADOS

FORMATOS

REGISTRO DIARIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

REPORTE DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN

EVALUACIÓN SOLICITUD ACREDITACIÓN

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

REPORTE A SEGUIMIENTO A PETICIONES

LISTADO ENTIDADES ACREDITADAS

LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

REGISTROS ASOCIADOS

INDICADORES

OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE
Medir el tiempo promedio de respuesta a peticiones gestionadas de manera directa por	TIEMPO DE RESPUESTA OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA	? Sumatoria de tiempos de respuesta de peticiones gestionadas directamente por la Oficina de Servicio al Ciudadano /	Mensual	5	Gloria Medina Tarazona

la oficina de servicio al ciudadano	GESTIÓN DE PETICIONES 2024	Número de peticiones respondidas por la Oficina Servicio al Ciudadano			
Medir el tiempo promedio de respuesta a peticiones gestionadas por dependencias de la Unidad diferentes a la oficina de servicio al ciudadano	TIEMPO DE RESPUESTA OTRAS DEPENDENCIAS DE LA UNIDAD SOLIDARIA EN LA GESTIÓN DE PETICIONES 2024	?Sumatoria de días de respuesta de peticiones gestionadas por dependencias diferentes a la Oficina de Servicio al Ciudadano / Número de peticiones respondidas por dependencias diferentes a la Oficina Servicio al Ciudadano	Mensual	10	Gloria Medina Tarazona
Medir el tiempo promedio de respuesta en las evaluaciones realizadas frente a solicitudes de acreditación registradas en el aplicativo	TIEMPO DE RESPUESTA EN PROCESO DE EVALUACIÓN A SOLICITUDES DE ACREDITACIÓN 2024	Días promedio de respuesta a solicitudes de acreditación evaluadas / días máximo de respuesta esperados	Mensual	5	Rolfi Serrano Camelo
Identificar la preferencia y uso de los diferentes canales de atención establecidos en la Unidad para la gestión de peticiones de la ciudadanía. Mediante la medición del porcentaje de uso de cada canal de atención.	USO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 2024	(% de solicitudes gestionadas por cada canal de atención). Nota: Identificar el canal de atención que tenga el mayor porcentaje de peticiones allegadas. Para identificar el porcentaje de uso de cada canal, utilice la formula: " (? del número de solicitudes remitidas por canal de contacto con la ciudadanía/ Número Total de solicitudes de los ciudadanos) x 100"	Trimestral	100	Gloria Medina Tarazona
Asegurar la gestión, conservación y consulta de acuerdo con la normatividad legal vigente de todos los documentos de la UAEOS, para la eficaz ejecución de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales	OPORTUNIDAD EN EL TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES 2024	No. de comunicaciones tramitadas por ventanilla única / No. de comunicaciones radicadas) X 100	Mensual	100	Gloria Medina Tarazona
Medir el nivel o grado de		(? Sumatoria del número de			

satisfacción de la ciudadanía frente a su percepción de los criterios de calidad, oportunidad y buen servicio en la gestión de peticiones	SATISFACCIÓN CIUDADANA PQRS 2024	respuestas marcadas como "muy buena", "buena", en las encuestas de satisfacción aplicadas / Número total de encuestas realizadas por los ciudadanos)	Trimestral	100	Gloria Medina Tarazona
---	----------------------------------	--	------------	-----	------------------------

REQUISITOS POR CUMPLIR

NORMOGRAMA 2.024

MAPA DE RIESGOS 2.024

CCNTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DEL CAMBIO	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	03/May/2023	Se modifica el responsable del Proceso y su grupo que gestiona, dado los nuevos lineamientos de la Dirección Nacional.
2	28/Feb/2024	Se modifica y ajusta el Grupo de Gestión que ejecuta y el responsable o líder del proceso. De conformidad con la Resolución No.015 del 30 de enero de 2.024; expedida por la Unidad Solidaria.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Administrador del sistema Cargo: Profesional Especializado Grupo Planeación y Estadística Fecha: 28/Feb/2024	Nombre: Revisión Calidad Jorge Muñoz Cargo: Profesional Especializado Grupo Planeación y Estadística Fecha: 28/Feb/2024	Nombre: Marisol Viveros Zambrano Cargo: Director de Investigación y Planeación Fecha: 28/Feb/2024

COPIA CONTROLADA