


	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA		CARACTERIZACION DE PROCESO								Código:AC-C1	
Versión:03												
2			ATENCION AL CIUDADANO								Fecha:04/12/14	
3											Pagina 1 de 3	
4												
5												
6	PROCESO:		ATENCION AL CIUDADANO									
7	OBJETIVO:		Establecer directrices para la atención oportuna de los requerimientos de los clientes en materia de derechos de petición, quejas y reclamos y para el análisis de la percepción de los usuarios respecto a los servicios que presta la Gobernación de Córdoba y la toma de acciones que aumenten su satisfacción.									
8	ALCANCE		Inicia con la recepción de las peticiones, quejas y reclamos y finaliza con el establecimiento de acciones de mejora en el proceso.									
9	RESPONSABLE:		Secretario (a) de Gestión Administrativa, Secretario (a) de Educación				LIDER DEL PROCESO:		Profesional Universitario			
10	POLITICAS DE OPERACIÓN:		Las peticiones, quejas y reclamos se atienden de acuerdo a los tiempos establecidos por ley.Los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios constituyen un insumo para la implementación de acciones de mejora.									
11												
12	PROVEEDOR		ENTRADA		ACTIVIDADES			SALIDAS		CLIENTE		
13					PLANEAR							
14	Comunidad		Peticiones, quejas y reclamos		Recepcionar las peticiones, quejas y reclamos							
15												
16					Distribuir las peticiones, quejas y reclamos			Peticiones, quejas y reclamos		Todos los procesos		
17					Definir y diseñar los metodos para conocer la percepcion del Usuario con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad							
18												
19												
20	Elaborado Por:				Revisado Por:				Aprobado Por:			
21	Cargo: Profesional Universitario				Cargo: Secretario (a) de Gestión Administrativa, Secretario (a) de Educación				Cargo: Secretario (a) de Gestión Administrativa, Secretario (a) de Educación			
22	Firma:				Firma:				Firma:			

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
23												
24	PROVEEDOR		ENTRADA		ACTIVIDADES				SALIDAS		CLIENTE	
25					HACER							
26					Analizar y dar espuesta a las peticiones, quejas y reclamos				Respuesta de peticiones, quejas y reclamos		Comunidad	
27					Aplicar los metodos diseñados para conocer la percepcion del Usuario				Resultados de la satisfacción de los usuarios		Usuarios	
28					Establecer planes de mejora para la atención de los usuarios				Planes de Mejora		Todos los Procesos	
29	PROVEEDOR		ENTRADA		ACTIVIDADES				SALIDAS		CLIENTE	
30					VERIFICAR							
31					Realizar seguimiento y medición al proceso				Resultado de indicadores		Mejoramiento Continuo	
32					Análisis de datos				Informes analizados y evaluados			
33					Analizar los riesgos				Riesgos Analizados		Planificación del Sistema Integrado de Gestión	
34			ENTRADA		ACTIVIDADES				SALIDAS		CLIENTE	
35					ACTUAR							
36	Evaluación y Control Organismos de Control		Hallazgos de auditoría		Establecimiento de Acciones de Mejora				Correcciones Acciones Correctivas Acciones preventivas Acciones de Mejora		Mejoramiento Continuo	
37												
38	RECURSOS								DOCUMENTOS APLICABLES			
39	HUMANOS			FISICOS			AMBIENTE DE TRABAJO			INTERNOS		
40	Secretario (a) de Gestión Administrativa Profesional Universitario Contratistas			Instalaciones físicas Equipos de oficina Equipos de cómputo			Condiciones favorables de iluminación, ventilación, temperatura			Ver Listado Maestro de Documentos Internos		
41												
42												
43	REQUISITOS A CUMPLIR											
44	REQUISITOS NTCGP 1000				REQUISITOS MECI				REQUISITOS LEGALES			
45	4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 5.2. Enfoque al cliente, 7.2.3. Comunicación con el cliente, 8.2.1. Satisfacción del cliente 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4. Seguimiento y medición del producto y/o servicio, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción				1.2.4 Indicadores de gestión, 1.2.5 Políticas de Operación, 1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Políticas de administración del riesgo, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3 Análisis y valoración del Riesgo, 2.1 Componente Autoevaluación Institucional, 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión, 2.3 Componente Planes de Mejoramiento, 2.3.1 Plan de Mejoramiento, 3. Eje Transversal Información y Comunicación				Ver Listado Maestro de Documentos Externos.			
46												
47												
48												
49												

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
50					RIESGOS					COMUNICACIÓN		
51	Ver Informe de Estilos de Dirección				Ver Mapa de Riesgos del Proceso.					Ver Matriz de Comunicaciones del Proceso.		
52												
53	CONTROLES EN EL PROCESO											
54	QUÉ SE CONTROLA			QUIEN		FRECUENCIA				COMO		
55	Los términos de respuesta de las peticiones, quejas y reclamos			Responsables de dar respuesta		Diaria				Revisando los requerimientos recibidos		
56	Aplicación de los métodos diseñados para conocer la percepción del usuario			Responsable del Proceso		Anual				Verificando los informes de resultados de la satisfacción de los usuarios		
57	MEDICION E INDICADORES DEL PROCESO											
58	NOMBRE DEL INDICADOR			FORMULA			FRECUENCIA			RESPONSABLE		
59	Atención oportuna de peticiones, quejas y reclamos			No de respuestas a peticiones, quejas y reclamos dentro de los términos de ley / Total de peticiones, quejas y reclamos recibidos*100			Mensual			Profesional Universitario		
60	Nivel de satisfacción de los usuarios			Resultados Encuestas de satisfacción de Usuarios			Anual			Profesional Universitario		
61	CONTROL DE CAMBIO											
62	VERSION			DESCRIPCIÓN								FECHA
63	2			Se modifica la versión para adoptar la nueva imagen corporativa de la Gobernación de acuerdo a la resolución 00120 de 27 de abril de 2012 del despacho del Gobernador.								23/07/2012
64	3			Se modifica la imagen en la inscripcion del escudo de los 60 años y se codifica la caracterizacion								04/12/2014
65												
66												
67												
68												
69												
70												