

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO	ES-AC-CT-01
VERSIÓN	10
FECHA DE APROBACIÓN	17/08/2023
PÁGINA	Página 1 de 15

PROCESO	ATENCIÓN AL CIUDADANO
OBJETIVO	Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad a los ciudadanos en sus derechos y obligaciones, orientando, haciendo seguimiento y verificación al cumplimiento de la política del Servicio al Ciudadano en la Gobernación de Santander. Facilitando la consulta de información, la realización de trámites, la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y la participación ciudadana en la gestión Pública.
ALCANCE	Inicia con la Formalización de la Dependencia Responsable, caracterización de los ciudadanos, definición de los procesos, sistemas de información, canales de atención, accesibilidad incluyente, gestión de PQRSD, protección de datos personales, por medio del control garantizando las buenas prácticas. De acuerdo con la normatividad Vigente.
RESPONSABLE	Secretario (a) Administrativo, Director (a) de Atención al Ciudadano.
SECRETARIAS	Secretaría Administrativa - Dirección de Atención al Ciudadano - Secretaría de Salud Departamental (Grupo de Atención al Ciudadano) y Secretaría de Educación Departamental (Grupo de Atención al Ciudadano).

PLANEAR

SECRETARIA / DIRECCIÓN / OFICINA					
SECRETARIA ADMINISTRATIVA / DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO					
PARTES INTERESADAS DE ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	PARTES INTERESADAS DE SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> Secretaría de Planeación Departamento Nacional de Planeación - DNP Secretaría Administrativa Departamento Administrativo de la Función pública 	<ul style="list-style-type: none"> Ley 152 de 1994 Orientaciones directrices e instrumento a través del kit de planeación territorial (KPT) Política de planeación institucional del (MIPG) Política de Servicio al Ciudadano Manual de implementación del (MIPG) 	<ol style="list-style-type: none"> Participar en la Formulación del plan de desarrollo departamental, plan indicativo y plan de acción para incluir el componente de la Política de Servicio al Ciudadano. Caracterizar ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Definir fichas técnicas, formulación y medición de los indicadores del proceso de Atención al Ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> Secretario Administrativo Dirección de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de desarrollo departamental Plan indicativo Plan de acción con el componente de la Política de Servicio al Ciudadano. Grupos de Valor caracterizados Fichas técnicas e indicadores del proceso de Atención al Ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> Secretarías y Oficinas. Departamento Nacional de Planeación (DNP) Dirección de Sistemas Integrados de Gestión Departamento Administrativo de la Función pública Ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> Secretarías y Oficinas. DAFP Secretaria de la Transparencia Veedurías Ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> Ley Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) Política Transparencia de acceso a la información pública y acceso a la información. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano. Resultado de la Ejecución de la 	<ol style="list-style-type: none"> Formular el componente de Servicio al Ciudadano dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. (PAAC) 	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC 	<ul style="list-style-type: none"> Secretarías y Oficinas. Oficina de control Interno DAFP Secretaria de la Transparencia Ciudadanía Veedurías

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO	ES-AC-CT-01
VERSIÓN	10
FECHA DE APROBACIÓN	17/08/2023
PÁGINA	Página 2 de 15

	<p>Estrategia del año anterior.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientaciones y directrices de la DAFP y secretaria de la transparencia 				
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Planeación • Departamento Administrativo de la Función Pública • Oficina de Control Interno 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de participación ciudadana en la gestión pública. • Formulación, ejecución y seguimiento de la estrategia de participación ciudadana • Ley 1757 de 2015 • Orientaciones e instrumentos para la formulación. 	<p>3. Participar en la formulación de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Planeación • Secretaría Administrativa • Dirección de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de participación ciudadana en la gestión de la Gobernación con el componente de la política servicio al ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretarías y Oficinas. • Secretaria de la Transparencia de la Presidencia de la Republica • Control Interno • Veedurías • Ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> • Comité institucional de gestión y desempeño • Dirección de Sistemas Integrados de Gestión • Departamento Administrativo de la Función pública • Secretaría Administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de servicio al ciudadano • Manual de implementación del modelo integrado de planeación y gestión • Resultados de medición y seguimiento obtenidos a través del FURAG • Recomendaciones expedidas por el departamento administrativo de la función pública a partir de los resultados obtenidos 	<p>4. Formular las actividades de gestión y de mejora de la política de servicio al ciudadano del modelo integrado de planeación y gestión MIPG.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano • Dirección de Sistemas Integrados de Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de acción para el seguimiento a la implementación de la política de servicio al ciudadano dentro del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) para el comité institucional de gestión y desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> • Comité institucional de gestión y desempeño • Dirección de Sistemas Integrados de Gestión • Secretario Administrativo
<ul style="list-style-type: none"> • Comité Institucional de coordinación de control interno • Secretaria de planeación • Dirección de Sistemas Integrados de Gestión • Departamento administrativo de la función pública • Secretaria de la transparencia de la Presidencia de la Republica 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de control interno, política de planeación institucional del MIPG • Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles para entidades públicas (Versiones 4 y 5). • Política de Administración del Riesgo de la Gobernación de Santander. • Formatos detenidos para consolidar los mapas de riesgos de gestión, seguridad digital y corrupción. 	<p>5. Formular el contexto interno y externo del proceso. Identificar y valorar los riesgos de gestión, seguridad digital y corrupción del proceso atención al ciudadano. Diseñar los controles y el plan de acción para evitar la materialización de los riesgos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano • Grupo de pasaportes 	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto interno y externo • Mapa de Riesgos de gestión y seguridad digital • Mapa de riesgos de corrupción 	<ul style="list-style-type: none"> • Comité Institucional de coordinación de control interno • Secretarias y oficinas • Departamento administrativo de la función pública • Secretaria de la transparencia de la Presidencia de la Republica • Funcionarios y contratistas • Ciudadanía •
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de las Tecnologías, Información y las Comunicaciones - tic 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Gobierno Digital • Política de seguridad Digital • Política de Gestión Documental 	<p>6. Identificar los Activos de información del Proceso de Atención al Ciudadano</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Inventarios de Activos de Información del proceso de atención al ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de las Tecnologías, Información y las Comunicaciones

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO	ES-AC-CT-01
VERSIÓN	10
FECHA DE APROBACIÓN	17/08/2023
PÁGINA	Página 3 de 15

<ul style="list-style-type: none"> Secretaría Administrativa Grupo de Gestión Documental 	<ul style="list-style-type: none"> Guía para la Gestión y Clasificación de Activos de Información. 		<ul style="list-style-type: none"> Grupo de pasaportes 		<ul style="list-style-type: none"> TIC Secretaría Administrativa Grupo de Gestión Documental Dirección de Sistemas Integrados de Gestión
<ul style="list-style-type: none"> Secretaría Administrativa Grupo de Gestión Documental Archivo general de la Nación 	<ul style="list-style-type: none"> Política de Gestión documental Ley 594 de 2.000 	7. Definir las tablas de retención documental del proceso de atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Atención al Ciudadano Grupo de pasaportes 	<ul style="list-style-type: none"> Tablas de retención documental del proceso de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría Administrativa Grupo de Gestión Documental Archivo general de la nación
<ul style="list-style-type: none"> Secretaría Administrativa Secretaría de las Tecnologías, Información y las Comunicaciones - tic Grupo de Gestión Documental 	<ul style="list-style-type: none"> Política de Servicio al Ciudadano Política de Racionalización de tramites Ley 2052 de 2020 Decreto 088 de 2022 Decreto departamental 335 de 26 de julio 2021 	8. Disponer de las dependencias, medios y canales de comunicación suficientes, adecuados con facilidad de accesibilidad para informar, recibir, tramitar, resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Atención al Ciudadano Secretaria de las TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Espacios físicos que garanticen la prestación del servicio a los ciudadanos. Medios y Canales de comunicaron suficientes y adecuados para recibir, tramitar, resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen. 	<ul style="list-style-type: none"> Secretarías y oficinas Ciudadanos
<ul style="list-style-type: none"> Secretaría Administrativa Dirección de talento Humano Funcionarios Públicos 	<ul style="list-style-type: none"> Política de gerencia estratégica del talento Humano Política de servicio al Ciudadano Necesidades de capacitación del funcionario 	9. Participar en las capacitaciones del Plan Institucional de Capacitación - PIC.	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Institucional de capacitación PIC 	<ul style="list-style-type: none"> Secretarías y oficinas Dirección de talento Humano Funcionarios Públicos
<ul style="list-style-type: none"> Secretarios de despacho Jefes de oficina Directores Coordinadores de grupo DAFP 	<ul style="list-style-type: none"> Política de fortalecimiento Organizacional y simplificación de procesos. Plan de desarrollo departamental Estructura administrativa Manual de funciones y competencias NTC ISO9001:2015 Gestión de Calidad. NTC ISO14001:2018 Gestión Ambiental. NTC ISO45001:2018 Gestión de seguridad y salud en el trabajo. Requisitos legales y otros requisitos 	10. Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente en el sistema Integrado de gestión la documentación del proceso de atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> Caracterización del proceso. Procedimientos / Formatos Manuales, instructivos, Guías, Planes, Políticas y (protocolos) reglamentos. Normatividad Mapa de riesgos, Gestión, seguridad digital y corrupción (contexto Interno y Externo). Indicadores. Matriz de comunicaciones Necesidades y expectativas de las partes interesadas. ciclo de vida del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Secretarios de despacho Jefes de oficina Directores Coordinadores de grupo Funcionarios y Contratistas

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO	ES-AC-CT-01
VERSIÓN	10
FECHA DE APROBACIÓN	17/08/2023
PÁGINA	Página 4 de 15

HACER

**SECRETARIA /
DIRECCIÓN / OFICINA**

**SECRETARIA ADMINISTRATIVA / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO /
GRUPO DE PASAPORTES**

PARTES INTERESADAS DE ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE EJECUTA	SALIDA	PARTES INTERESADAS DE SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> Comité institucional de gestión y desempeño Departamento Administrativo de la Función pública Secretaría Administrativa Comité Institucional de desempeño Dirección de Sistemas Integrados de Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de medición y seguimiento obtenidos a través del FURAG Recomendaciones expedidas por el departamento administrativo de la función pública a partir de los resultados obtenidos Plan de Acción para la Implementación de la Política de servicio al ciudadano en la herramienta de seguimiento a la implementación al modelo integrado de planeación y gestión MIPG 	<p>1. Implementar, ejecutar y realizar seguimiento de la Política de Servicio Ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Atenciónal Ciudadano Grupo de pasaportes 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Acción para la Implementación de la Política de Servicio al Ciudadano. Informe trimestral de ejecución de actividades de la política de servicio al Ciudadano Actividades programadas y ejecutadas por la dirección de atención al ciudadano en el plan anticorrupción de atención al ciudadano PAAC 	<ul style="list-style-type: none"> Comité institucional de gestión y desempeño Departamento Administrativo de la Función Pública Secretaría Administrativa Dirección de Sistemas Integrados de Gestión
<ul style="list-style-type: none"> Comité institucional de gestión y desempeño Dirección de Sistemas Integrados de Gestión Departamento Administrativo de la Función pública Secretaría Administrativa Control Interno Ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> Política de servicio al ciudadano Manual de implementación del modelo integrado de planeación y gestión Resultados de medición y seguimiento obtenidos a través del FURAG Recomendaciones expedidas por el departamento administrativo de la función pública a partir de los resultados obtenidos 	<p>2. Realizar Medición del Estado y avance de la implementación de la política de Servicio al Ciudadano a través del formulario único de reporte y avance de la Gestión Sistema del Aplicativo FURAG.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Atenciónal Ciudadano Grupo de pasaportes Grupo Gestión Documental 	<ul style="list-style-type: none"> Formulario Único de Reporte y Avance de la Gestión FURAG. Índice de desempeño de la política de servicio al Ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> Comité institucional de gestión y desempeño Dirección de Sistemas Integrados de Gestión Departamento Administrativo de la Función pública Secretaría Administrativa Ciudadanía

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO	ES-AC-CT-01
VERSIÓN	10
FECHA DE APROBACIÓN	17/08/2023
PÁGINA	Página 5 de 15

<ul style="list-style-type: none"> • Secretarios de despacho • Jefes de oficina • Ciudadanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de servicio al Ciudadano • Encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios con respecto a los trámites y procedimientos a la comunidad. 	<p>3 Realizar la medición recopilación y análisis de la percepción del ciudadano, con respecto a los trámites y procedimientos a la comunidad y productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de aplicación de las encuestas 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretarios de despacho • Jefes de oficina • Oficina de control Interno • Ciudadanos
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de las tecnologías información y las comunicaciones TIC • Secretarios Administrativa • Secretaria del Interior • Secretaria Desarrollo Social • Secretaria de la Mujer y Equidad de Género • Ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de servicio al ciudadano • Carta Trato Digno • Decreto 335 de 2021 • Recomendaciones expedidas por el departamento administrativo de la función pública a partir de los resultados obtenidos • Resultados de medición y seguimiento obtenidos a través del FURAG 	<p>4 Garantizar la atención Incluyente y accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Secretario Administrativo • Dirección de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Canales de atención físicos y virtuales que permitan prestar el servicio a la población en condición de discapacidad y población Incluyente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretarios de despacho • Jefes de oficina • Directores • Ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Administrativa • Dirección de Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Servicio al Ciudadano • Ley Anticorrupción (Ley 1474 de 2011). • Pacto por la transparencia • Acuerdo 6176 de 2018 de la comisión Nacional Del Servicio Civil • G-TH-03 Guía para la Evaluación del desempeño Laboral • Decreto departamental 335 de 2021 	<p>5 Solicitar la capacitación en la política del servicio al ciudadano a funcionarios y contratistas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano • Dirección de Talento Humano • Grupo de Bienestar Social 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretarios de despacho • Jefes de oficina • Directores • Funcionarios • Contratistas
<ul style="list-style-type: none"> • Secretarías y oficinas • Ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> • PQRSD Presentados a través de correo electrónico habilitados para este proceso. • Correos Certificados 	<p>6 Recibir, registrar y asignar número de radicado las PQRSD enviadas a través de los canales de Atención dispuestos por la gobernación de Santander</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • PQRSD con un número único de radicado asignado 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretarios de despacho • Jefes de oficina • Directores • Coordinadores de grupo • Funcionarios • Ciudadanía

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO	ES-AC-CT-01
VERSIÓN	10
FECHA DE APROBACIÓN	17/08/2023
PÁGINA	Página 6 de 15

<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano • Secretarías y oficinas • Ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> • PQRSD con número único de radicado 	7 Remitir las PQRSD a la dependencia competente de acuerdo al procedimiento establecido	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Planilla de reparto y reasignación • PQRSD asignada a través del software de gestión documental. 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretarios de despacho • Jefes de oficina • Directores • Coordinadores de grupo • Funcionarios • Ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> • Secretarios de despacho • Jefes de oficina • Directores • Coordinadores de grupo • Funcionarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes Mensuales Generados a Través del Sistema de Gestión documental 	8 Realizar seguimiento Mensual a las PQRSD remitidas a las dependencias competentes	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano • Secretarios de despacho 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes Tráves del Sistema de Gestión Documental • Acta de visita • Cronograma de seguimiento de PQRSD 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretarios de despacho • Jefes de oficina • Directores • Coordinadores de grupo • Funcionarios • Oficina de Control Interno
<ul style="list-style-type: none"> • Secretarios de despacho • Jefes de oficina • Directores • Coordinadores de grupo • Funcionarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de informe, Educación y salud • FOREST/ Sistema Maestro de información 	9 Elaborar trimestralmente "Informe de PQRSD".	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de PQRSD 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretarios de despacho • Jefes de oficina • Directores • Coordinadores de grupo • Oficina de control Interno • Ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República • Secretaría de las Tecnologías, Información y las Comunicaciones -TICS • Secretaría Administrativa • Grupo de Gestión Documental • Grupo de Pasaportes 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de servicio al ciudadano • Política de la transparencia de acceso a la información pública y lucha contra la corrupción • Informe Trimestral 	10 Suministrar la información sobre la realización de trámites, PQRSD y participación ciudadana. En la Sede Electrónica de la gobernación de Santander y en el link transparencia y acceso a la información pública.	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano • Grupo de pasaportes • Grupo de Gestión Documental 	<ul style="list-style-type: none"> • Información publicada en el Link de Transparencia y acceso a la información pública en la sede electrónica de la Gobernación de Santander. 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República • Secretaría de las Tecnologías, Información y las Comunicaciones -TICS • Secretaría Administrativa • Ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> • Secretarios de despacho • Jefes de oficina • Directores • Proveedor de Mensajería 	<ul style="list-style-type: none"> • Correspondencia Externa producida por las dependencias de la gobernación para ser remitida a su destinatario, 	11. Recibir y remitir la correspondencia Externa de la Gobernación de Santander, para ser entregada de forma certificada.	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano • Proveedor de Mensajería 	<ul style="list-style-type: none"> • Planillas de salidas • Guía de entrega 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretarios de despacho • Jefes de oficina • Directores • Proveedor de Mensajería • Ciudadanía

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO	ES-AC-CT-01
VERSIÓN	10
FECHA DE APROBACIÓN	17/08/2023
PÁGINA	Página 7 de 15

<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Administrativa • Secretaria de Planeación • Secretaria de las Tecnologías Información y las Comunicaciones TIC • Oficina de Control interno 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Racionalización de Trámites • Política de Gobierno Digital • Política de seguridad digital • Política de servicio al Ciudadano • Política de Transparencia de acceso a la información pública y lucha contra la corrupción • Política de participación ciudadana en la gestión pública • Plan de acción para la implementación de la política de racionalización de trámites 	<p>12 Participar en las actividades de la política de racionalización de trámites, pertenecientes al proceso de Atención al Ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano • Todas las Secretarías 	<ul style="list-style-type: none"> • Radicado FOREST 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Administrativa • Secretaria de planeación • Secretaria de las tecnologías información y las comunicaciones TIC • Control interno • Ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> • Secretarios de despacho • Jefes de oficina • Directores • Secretaria de la transparencia de la presidencia de la republica • Funcionarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de transparencia acceso a la información y lucha contra la corrupción • Ley 1712 de 2014 • Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano 	<p>13 Ejecutar las actividades a cargo de la Dirección de Atención al Ciudadano en la implementación de la política de transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades programadas y ejecutadas por la Dirección de Atención al Ciudadano en el plan de anticorrupción de Atención al ciudadano y en el pacto por la transparencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretarios de despacho • Jefes de oficina • Directores • Secretaria de la transparencia de la Presidencia de la Republica • Ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de las tecnologías información y las comunicaciones TIC • Secretarios de despacho • Jefes de oficina • Directores • Ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de seguridad Digital • Ley 1581 de 2012 • Decreto 1377 de 2013 	<p>14 Contribuir con las actividades de la política de protección y tratamiento de datos personales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro según lineamientos dados por parte de la Secretaria de las TICS 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de las tecnologías información y las comunicaciones TIC • Secretarios de despacho • Jefes de oficina • Directores • Ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> • Comité Institucional de coordinación de control interno • Secretaria de planeación • Dirección de Sistemas Integrados de Gestión • Departamento administrativo de la función pública 	<ul style="list-style-type: none"> • Mapas de riesgos de gestión, seguridad digital y corrupción del proceso de Atención al Ciudadano 	<p>15 Ejecutar los controles definidos en el proceso de atención al ciudadano para evitar la materialización de los riesgos de gestión, seguridad digital y corrupción y presentar cuatrimestralmente informe de la gestión de los riesgos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de atención al ciudadano • Grupo pasaportes • Grupo de gestión documental 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe cuatrimestral de la gestión de los riesgos del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Control Interno • Dirección de Sistemas Integrados de Gestión

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO	ES-AC-CT-01
VERSIÓN	10
FECHA DE APROBACIÓN	17/08/2023
PÁGINA	Página 8 de 15

<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Administrativa • Secretaria de Planeación 	<ul style="list-style-type: none"> • Programas y metas del proceso de atención al ciudadano en el plan de desarrollo • Plan Indicativo • Plan de acción 	16 Ejecutar y reportar el cumplimiento de las metas de la dirección de atención al ciudadano en el Plan de Desarrollo Departamental.	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de atención al ciudadano • Grupo pasaportes • Grupo de gestión documental 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe trimestral de cumplimiento de las metas del plan de desarrollo de los programas y metas de la Dirección de Atención al ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Despacho Gobernador • Secretaría Administrativa • Secretaria de Planeación • Ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas integrados de Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Tablero de Indicadores proceso de Atención al Ciudadano. 	17 Realizar la medición y análisis de los indicadores del proceso de Atención al Ciudadano y reportarlos trimestralmente en la herramienta definida por Sistemas Integrados de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Medición y análisis de los indicadores del Proceso de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretarios de despacho • Jefes de oficina • Directores • Coordinadores de Grupo • Funcionarios
<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas Integrados de Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos de entrada y de salida numerales 9.3.2 y 9.3.3 de NTC ISO 9001;2015 • informe PQRSD y satisfacción al ciudadano consolidado. 	18 Reportar la información del informe PQRSD y satisfacción al ciudadano para consolidar el informe de revisión por la dirección de sistemas integrados de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe PQRSD y satisfacción ciudadana. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas Integrados de Gestión
<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas Integrados de Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de acción de las acciones preventivas y correctivas y de mejora formulado por no conformidades de las auditorias de calidad internas y externas. 	19 Formular y ejecutar las actividades del plan de acción de las acciones correctivas, preventivas y de mejora. por auditorias de calidad internas y externas y reportar trimestralmente en la herramienta dispuesta por Sistemas Integrados de Gestión.	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de las acciones correctivas, preventivas y de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas Integrados de Gestión
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Sistemas Integrados de Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de actividades de la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión 	20 Participar en las actividades programadas al interior del proceso Sistema Integrado de Gestión en lo relativo a las normas de Calidad (ISO 9001), Ambiental (ISO 14001), y de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001).	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Sistemas Integrados de Gestión • Dirección de Atención al Ciudadano • Grupo pasaportes • Grupo de gestión documental 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de asistencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Sistemas Integrados de Gestión • Funcionarios Públicos.

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO	ES-AC-CT-01
VERSIÓN	10
FECHA DE APROBACIÓN	17/08/2023
PÁGINA	Página 9 de 15

<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Administrativa • Grupo de Gestión Documental • Archivo General de la Nación 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de gestión documental • Ley 594 de 2000. • Tablas de Retención Documental. • Documentación que interviene en el proceso 	21 Remitir a Gestión Documental todos los archivos generados y usados en el proceso de Atención al Ciudadano para su custodia y control.	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Archivo de Gestión Remitido al Archivo General 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria Administrativa • Grupo de Gestión Documental • Archivo General de la Nación
<ul style="list-style-type: none"> • Secretarías y Oficinas. • Secretaria de las tecnologías información y las comunicaciones • Grupo de Gestión Documental • Ciudadanía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Gobierno digital • Política de seguridad digital • Política de gestión documental 	22 Recopilar y custodiar la información recibida por los diferentes canales de atención de acuerdo a la política de seguridad digital y la política de gestión documental.	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano • Grupo de pasaportes 	<ul style="list-style-type: none"> • Archivo de gestión • Informes de Gestión • Activos de información 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretarías y Oficinas. • Secretaria de las tecnologías información y las comunicaciones • Ciudadanía.
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica 	<ul style="list-style-type: none"> • Pacto por la Transparencia e Integridad. 	23 Realizar Informe semestral de Seguimiento a los compromisos del "Pacto por la Transparencia e Integridad".	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano • Grupo de Gestión documental 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Seguimiento al Pacto por la Transparencia e Integridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano • Oficina de control interno. • Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica

HACER

SECRETARIA / DIRECCIÓN / OFICINA	SECRETARIA ADMINISTRATIVA / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO / GRUPO DE PASAPORTES				
PARTES INTERESADAS DE	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE QUE	SALIDA	PARTES

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO	ES-AC-CT-01
VERSIÓN	10
FECHA DE APROBACIÓN	17/08/2023
PÁGINA	Página 10 de 15

ENTRADA			EJECUTA		INTERESADAS DE SALIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de planeación • Secretaría Administrativa • Ministerio de Relaciones Exteriores • Procuraduría • Contraloría • Control Interno 	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Relaciones Exteriores. • Resolución 6888 de noviembre 26 de 2021 	24 Formalizar el registro del ciudadano, comprobar datos y evidencias según directrices del Ministerio de Relaciones Exteriores para autorizar la expedición del Pasaporte	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Administrativa • Dirección de Atención al Ciudadano • Grupo de pasaportes 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro en el Sistema Integral de Trámites al Ciudadano (SITAC). 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de planeación • Secretaría Administrativa • Ministerio de Relaciones Exteriores • Procuraduría • Contraloría • Control Interno • Ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Administrativa • Ministerio de Relaciones Exteriores • Procuraduría • Contraloría • Control Interno 	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Relaciones Exteriores. • Resolución 6888 de noviembre 26 de 2021 	25 Recibir, verificar, comparar, organizar, almacenar y custodiar el inventario de pasaportes.	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano • Grupo de pasaportes 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro Huella de Entrega de pasaportes Sistema Integral de Trámites al Ciudadano (SITAC). • Registro Guías emitidas por parte del tercero. Registro electrónico (SITAC) 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Administrativa • Ministerio de Relaciones Exteriores • Procuraduría • Contraloría • Control Interno
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Administrativa • Secretaria de Hacienda • Control Interno 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento documentado • Plataforma NEXURA • Sistemas y computadores 	26 Realizar la gestión del recaudo de la estampilla Pro Desarrollo Departamental por la expedición de Pasaportes.	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano • Grupo de pasaportes 	<ul style="list-style-type: none"> • Estampilla • Valor Recaudado 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Administrativa • Secretaria de Hacienda
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Administrativa • Ministerio de Relaciones Exteriores • Secretaria de Hacienda • Procuraduría • Contraloría • Control Interno 	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Relaciones Exteriores. • Resolución 6888 de noviembre 26 de 2021 	27 Remitir referencia de pago de estampilla	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Ciudadano • Grupo de pasaportes 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro Actualizado en él . (SITAC) 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Administrativa • Ministerio de Relaciones Exteriores • Secretaria de Hacienda • Procuraduría • Contraloría • Control Interno
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe mensual 	28 Realizar informe mensual de las actividades correspondientes al Grupo de la Oficina de Pasaportes.	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador (a) Grupo de Pasaportes • Profesional universitario • Auxiliar administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Administrativa • Director (a) de Atención al Ciudadano

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO	ES-AC-CT-01
VERSIÓN	10
FECHA DE APROBACIÓN	17/08/2023
PÁGINA	Página 11 de 15

VERIFICAR	ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento indicadores de gestión. • Análisis de riesgos. • Revisión del cumplimiento legal. • Auditoría interna SIG • Auditoría Integral de Control Interno • Auditorías Externas • Auditoria de seguimiento por parte del ministerio de relaciones exteriores 	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones correctivas • Acciones preventivas • Acciones de mejora • Planes de Mejoramiento

RECURSOS			INDICADORES	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO		
<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios Públicos • Contratistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura (oficinas) • Equipos de Cómputo • Equipos Tecnológicos • Papelería • Sistema de comunicaciones (Correo institucional, teléfono, Internet etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones Normales 	<ul style="list-style-type: none"> • Ver Tablero de indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Ver Mapa de Riesgos

REQUISITOS APLICABLES

MIPG (Decreto 1499 de 2017)	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	NTC ISO 45001:2018
<p><u>POLÍTICAS QUE LIDERA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Servicio al Ciudadano <p><u>POLITICAS QUE PARTICIPA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Racionalización de Tramites • Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y lucha contra la corrupción • Política de Rendición de Cuentas • Política de participación ciudadana en la gestión pública • Política de Seguridad Digital <p><u>POLÍTICAS TRANSVERSALES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Política gerencia estratégica del talento humano • Política de integridad • Política de planeación institucional • Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de proceso • Política de gobierno digital • Política de seguimiento y evaluación del desempeño institucional • Política de gestión documental • Política de gestión de la información estadística • Política de gestión del conocimiento y la innovación • <i>Política de control interno</i> 	<p>4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.</p> <p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</p> <p>4.4 Gestión de la calidad y sus procesos</p> <p>5.1 Liderazgo y compromiso</p> <p>5.1.2 Enfoque al cliente</p> <p>5.2 Política de calidad</p> <p>5.2.2 Comunicación de la política de la calidad</p> <p>5.3. Roles, responsabilidad y autoridades en la organización.</p> <p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</p> <p>6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</p> <p>6.3 Planificación de los cambios.</p> <p>7.1.2 Personas</p> <p>7.1.3 Infraestructura</p> <p>7.1.4 Ambiente para la operación de Los Procesos</p> <p>7.1.6 Conocimientos de la organización</p> <p>7.3 Toma de conciencia</p> <p>7.4 Comunicación</p> <p>7.5 Información documentada</p> <p>8.1 Planificación y control operacional</p> <p>8.2.1 Comunicación con el cliente</p> <p>8.2.2 <i>Determinación de los requisitos para los productos y servicios</i></p>	<p>5.2 Política Ambiental</p> <p>6.1.2 Aspectos ambientales</p> <p>7.3 Toma de conciencia</p> <p>8.1 Planificación y control operacional</p> <p>8.2 <i>Preparación y respuesta ante emergencia</i></p>	<p>5.2 Política Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>5.4 Participación y consulta</p> <p>7.3 Toma de conciencia</p> <p>8.1 Planificación y control operacional</p> <p>8.2 <i>Preparación y respuesta ante emergencias</i></p>

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO	ES-AC-CT-01
VERSIÓN	10
FECHA DE APROBACIÓN	17/08/2023
PÁGINA	Página 13 de 15

REQUISITOS APLICABLES

MIPG (Decreto 1499 de 2017)	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	NTC ISO 45001:2018
	8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 8.4.2 Tipo y alcance de control 8.4.3 Información para los proveedores externos. 8.5 Producción y Provisión del servicio 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio 8.5.2 Identificación y trazabilidad 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega 8.5.6 Control de los cambios 8.6 Liberación de los productos y servicios. 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación 9.1.3 Análisis Y Evaluación 10. Mejora 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 <i>Mejora continua</i>		

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO	ES-AC-CT-01
VERSIÓN	10
FECHA DE APROBACIÓN	17/08/2023
PÁGINA	Página 14 de 15

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	REVISO	APROBO
0	2008	Creación del Documento.	Jefe de la Oficina de Calidad.	Gobernador
1	09/10/2012	Asignación de responsable.	Jefe de Oficina de Calidad	Gobernador
2	11/09/2014	Ajustes de acuerdo a la Modernización.	GONZALO GARCÍA BAUTISTA Director Administrativo de Atención al Ciudadano	GLADYS ELENA HIGUERA SIERRA Secretaria General
3		Asignación de Nuevos Responsables.	GONZALO GARCÍA BAUTISTA Director Administrativo de Atención al Ciudadano	GLADYS ELENA HIGUERA SIERRA Secretaria General
				ALIX PORRAS Secretaria de Salud
				LUIS ALBERTO SUÁREZ CHÁVEZ Secretario de Educación
4	25/09/2015	Se actualiza la normatividad ambiental y de seguridad y salud en el trabajo	Dirección Sistemas Integrados de Gestión	Dirección Sistemas Integrados de Gestión
5	03/11/2015	Actualización de código, versión y fecha por migración del sistema	Dirección Sistemas Integrados de Gestión	Dirección Sistemas Integrados de Gestión
6	19/07/2017	Actualización de actividades y requisitos del Proceso	Dirección Sistemas Integrados de Gestión	Dirección Sistemas Integrados de Gestión
7	20/08/2021	Actualización de la normatividad e inclusión de nuevas actividades.	IVONNE MARCELA RONDON PRADA Directora Atención al Ciudadano	LILIANA NAVAS FERREIRA Secretario General (E)

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO	ES-AC-CT-01
VERSIÓN	10
FECHA DE APROBACIÓN	17/08/2023
PÁGINA	Página 15 de 15

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	REVISO	APROBO
8	30/11/2021	Actualización de la normatividad (MIPG) e inclusión de nuevas actividades.	IVONNE MARCELA RONDON PRADA Directora Atención al Ciudadano JESSICA VIVIANA MORENO MARTÍNEZ Coordinadora Oficina de Pasaportes	CAMILO ANDRES ARENAS VALDIVIESO Secretario Administrativo
9	26/05/2022	Actualización de la caracterización del proceso, de acuerdo a nueva estructura administrativa e inclusión del planear y el hacer de las políticas de gestión del modelo integrado planeación y gestión (MIPG)	IVONNE MARCELA RONDON PRADA Directora Atención al Ciudadano	CAMILO ANDRES ARENAS VALDIVIESO Secretario Administrativo
10	17/08/2023	Actualización e inclusión de nuevas actividades. de la caracterización del proceso, según norma ISO 9001;2015	IVONNE MARCELA RONDON PRADA Directora Atención al Ciudadano	ANDRES FERNANDO BALCAZAR CASTAÑO Secretario Administrativo