



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código:	GSCI-CP01
Versión:	03
Fecha:	5/18/2020
Página:	Página 1 de 5

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO

1.1 Nombre del proceso:	GSCI - Gestión Servicio al Ciudadano	1.4 Políticas de MIPG aplicables al proceso	<ul style="list-style-type: none"> * Integridad * Servicio al Ciudadano * Participación ciudadana en la gestión pública. * Transparencia y acceso a información pública. * Racionalización de tramites * Gestión del Conocimiento e innovación.
1.2. Líder del proceso:	Director Administrativo y Financiero		
1.3 Macroproceso:	Estratégicos		
1.5 Objetivo:	Gestionar de manera oportuna, clara y transparente, las solicitudes y consultas relacionadas con los trámites y otros procedimientos administrativos, funciones y normatividad vigente de la ADRES, realizadas por los ciudadanos y grupos de interés, a través de los canales habilitados, mediante la generación y aplicación de lineamientos y herramientas dispuestos por la entidad, con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios frente a la atención brindada.		
1.6 Alcance	Inicia con la definición de planes y programas del proceso, cubre la definición y ejecución de lineamientos y actividades para la atención al ciudadano, continua con la recepción de la petición, queja, reclamo, denuncia y sugerencia a través de los canales de atención que brinda la Entidad, hasta la entrega de las respuestas al ciudadano dentro del tiempo legalmente establecido, continua con la evaluación de la percepción de los servicios que genera la ADRES y finaliza con el seguimiento al proceso e implementación de acciones de mejora		

2. DESARROLLO DEL PROCESO

2.1. Entradas	2.2. Proveedores	2.3. Actividades	2.4. PHVA	2.5. Salidas	2.6. Cliente - Beneficiario
Políticas y lineamientos Sectoriales Contexto Estratégico Institucional DIES Lineamientos de Políticas de Gestión y Desempeño según MIPG Normatividad Vigente Seguimiento y evaluación del desempeño institucional Estrategias y lineamientos para la formulación y seguimiento de planes, programas y proyectos. DIES Política y Manual de Seguridad y Privacidad de la Información y Gobierno Digital Índice de Información clasificada y reservada. Plataforma Estratégica de la Entidad DIES	Presidencia de la República Superintendencia Nacional de Salud Ministerio de Salud y Protección Social Senado de la República Departamento Administrativo de Función Pública DAFP Departamento Nacional de Planeación DNP Proceso de Arquitectura Empresarial y proyectos de TIC Proceso de Direccionamiento Estratégico- DIES Proceso de Gestión de Desarrollo organizacional. GEDO	Definir los planes del proceso; así como los recursos necesarios para su ejecución. Establecer lineamientos y acciones mínimas para la atención de los PQRSD en todos los canales de atención Definir y consolidar los trámites y otros procedimientos administrativos, así como canales de atención de la entidad Definir las actividades de prevención de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública	P	Plan de Acción Integrado Anual del proceso Plan Anual de Adquisiciones para el proceso Protocolos de atención al ciudadano Portafolio de servicios de la ADRES Acciones para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Superintendencia Nacional de Salud Ministerio de Salud y Protección Social Senado de la República Departamento Nacional de Planeación DNP Proceso de Direccionamiento Estratégico- DIES Proceso de Gestión de Desarrollo organizacional. GEDO Proceso de Monitoreo, Seguimiento y Control MOSC Todos los procesos Ciudadanía

2. DESARROLLO DEL PROCESO					
<p>Plan de Acción Integrado Anual - PAIA DIES Lineamientos para la caracterización de Usuarios</p> <p>Protocolos de atención al ciudadano</p> <p>Portafolio de servicios de la ADRES</p> <p>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</p> <p>Herramientas para la gestión de PQRSD</p> <p>Bases de datos</p>	<p>Proceso de Direccionamiento Estratégico.</p> <p>Proceso de Monitoreo, Seguimiento y Control</p> <p>Proceso de Gestión Documental</p> <p>Todos los procesos</p> <p>Procesos de Operación y Soporte de las TIC</p>	<p>Establecer compromiso para garantizar a los ciudadanos el goce efectivo de sus derechos</p> <p>Definir los tiempos de atención al ciudadano de conformidad con la normatividad</p> <p>Identificar y caracterizar los grupos de valor de la entidad</p> <p>Brindar respuesta a las PQRSD con oportunidad y calidad</p> <p>Definir herramientas para evaluar la percepción y satisfacción en las respuestas a PQRSD</p>	H	<p>Carta de trato digno al Ciudadano</p> <p>Acuerdos de Niveles de Servicio</p> <p>Caracterización de usuarios</p> <p>Respuestas a PQRSD con oportunidad y calidad</p> <p>Encuestas de satisfacción y percepción</p>	<p>Proceso de Direccionamiento Estratégico.</p> <p>Proceso de Monitoreo, Seguimiento y Control</p> <p>Proceso de Gestión Documental</p> <p>Todos los procesos</p> <p>Ciudadanos</p> <p>Procesos de Operación y Soporte de las TIC</p> <p>Entes de Control</p>
<p>Plan de Acción Integrado Anual - PAIA consolidado</p> <p>Indicadores del proceso definidos</p> <p>Estrategias y lineamientos para el seguimiento de planes, programas y proyectos; así como para la administración de Riesgo de la ADRES</p> <p>Reportes de gestión de los procesos.</p> <p>Respuestas a PQRSD con oportunidad y calidad</p> <p>Bases de datos</p> <p>Encuestas de satisfacción percepción aplicadas</p>	<p>Proceso de Direccionamiento Estratégico.</p> <p>Proceso de Gestión de Desarrollo Organizacional.</p> <p>Proceso analítica de datos</p>	<p>Realizar seguimiento a los indicadores del proceso.</p> <p>Verificar cumplimiento a las actividades programadas por el proceso en el plan de acción.</p> <p>Monitorear los riesgos del proceso.</p> <p>Realizar reporte de seguimiento anual a la gestión del proceso y a administración y gestión de documentos de la Entidad (Planeación, producción, gestión, trámite, organización, transferencia, disposición, preservación y valoración)</p> <p>Realizar seguimiento y análisis a la gestión de las PQRSD en la entidad y a la percepción y satisfacción en las respuestas a PQRSD y a trámites y OPAS ofrecidos por la Entidad. No se si es aquí o</p>	V	<p>Reporte a los indicadores del proceso</p> <p>Reporte al cumplimiento del Plan de Acción Integrado Anual.</p> <p>Reporte de monitoreo de controles de Riesgos del proceso.</p> <p>Informe de gestión del proceso</p> <p>Informes de monitoreo, seguimiento y control.</p> <p>Informes de gestión PQRSD Informe de percepción de la ciudadanía y usuarios frente a respuestas a PQRSD, tráites y servicios.</p>	<p>Proceso de Gestión de Desarrollo Organizacional</p> <p>Proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>Proceso de Control y Evaluación de la Gestión</p> <p>Proceso analítica de datos</p> <p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> <p>Proceso de Gestión de Comunicaciones Ciudadanía</p> <p>Entes de control</p>



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código:	GSCI-CP01
Versión:	03
Fecha:	5/18/2020
Página:	Página 3 de 5

2. DESARROLLO DEL PROCESO

Cuadro de Mando Integral elaborado					
Informe gerencial de seguimiento al Plan Estratégico Institucional PEI, Plan de Acción Integral Anual y Planes Institucionales presentado.					
Reporte de seguimiento a riesgos del proceso.	Proceso de Gestión de Desarrollo Organizacional.	Tomar acciones de contingencia y correctivas inmediatas cuando se materialice el riesgo del proceso, siguiendo la metodología de gestión de riesgos e indicadores institucionales implementada.		Acciones programadas en el mapa de riesgos gestionadas.	Proceso Control y Evaluación de la Gestión.
Reporte del plan de acción del proceso.	Comité Institucional de Gestión y Desempeño				
Informe anual de gestión del proceso.	Proceso Control y Evaluación de la Gestión.	Formular e implementar las acciones de mejoramiento identificadas (acciones correctivas preventivas y de mejora) del proceso	A	Plan de mejoramiento del proceso implementado.	Proceso de Direccionamiento Estratégico.
Reportes de seguimiento a indicadores del proceso.	Organismos de Control			Buenas prácticas y lecciones aprendidas del proceso	Proceso de Gestión de Desarrollo Organizacional.
Lineamientos para la formulación de planes de mejoramiento.	Junta Directiva de la ADRES Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Identificar y documentar las buenas prácticas y lecciones aprendidas			
Informes del proceso de Control y Evaluación de la Gestión.					
Informe de Rendición de Cuentas					
Informe de Auditorías externas.					



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código:	GSCI-CP01
Versión:	03
Fecha:	5/18/2020
Página:	Página 4 de 5

3. RECURSOS ESENCIALES PARA LA OPERACION DEL PROCESO		4. PRACTICAS DE GESTION	
3.1. Humanos:	Director Administrativo y Financiero, Gestor de Operaciones, Grupo de funcionarios o contratistas de atención al ciudadano	Para consultar las prácticas de gestión de Riesgos, Política de seguridad y privacidad de la información, Planes de Acción y Documentos del SIGI, acceder al siguiente enlace: https://www.adres.gov.co/Transparencia , Para la gestión del proceso se deberá atender los lineamientos de todos los procesos, quienes serán la segunda línea de defensa para su cumplimiento.	
3.2. Físicos:	* Instalaciones de la ADRES * Instalaciones del Call Center		
3.3. Tecnológicos:	* CRM *BDUA *BDEX * * SGD *Herramientas de ofimática		
5. TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS OPA DEL PROCESO			
No.	Nombre		Tipo
1			
6.1. DOCUMENTOS INTERNOS		6.2. DOCUMENTOS EXTERNOS	7. REQUISITOS NTC-ISO-9001:2015
Procedimientos del proceso y demás documentos relacionados Ver Normograma (Normas producidas internamente) Listado Maestro de Documentos		Ley 1437, Ley 1755, Ley 019 antitrámites - Protocolos de atención al ciudadano Decreto 1429 de 2016 - Creación de la ADRES Protocolos de atención al ciudadano Decreto 103 de 2015 Ver Normograma (Normas Externas)	Enfoque al Cliente; Liderazgo; Participación del personal; Enfoque basado en procesos; Mejora; Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones; Gestión de las relaciones
8. CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha	Versión	Descripción del Cambio	
8/9/2018	1	Versión Inicial	
11/29/2019	2	Modificación del formato de Caracterización del proceso y campos que describen el proceso	
5/18/2020	3	Se ajusta la caracterización teniendo en cuenta el mapa de procesos aprobado por el CIGD, en el cual este proceso pasa del nivel de apoyo al nivel estratégico.	
9. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Martha Ligia Serna Pulido Gestor de Operaciones Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano		Martha Ligia Serna Pulido/Gestor de Operaciones Gestor de Operaciones Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano	Andrea Consuelo López Directora de la Dirección Administrativa y Financiera (E)

No.	Nombre del numeral	Recomendación
1.1	Nombre del proceso	Seleccione el nombre del proceso a caracterizar
1.2	Líder (es)	Seleccione el cargo del responsable del proceso. Si en el proceso hay un liderazgo compartido, por favor ubique al final de la lista, la opción que involucre a los diferentes cargos.
1.3	Macroproceso	Seleccione el tipo de proceso, teniendo en cuenta el mapa de procesos de la ADRES <ul style="list-style-type: none"> * Estratégico * Misional * Apoyo * Evaluación
1.4	Políticas de MIPG aplicables al proceso	Identifique las políticas de MIPG aplicables al proceso: <ul style="list-style-type: none"> * Planeación institucional * Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público * Talento Humano * Integridad * Transparencia y Acceso a Información pública y lucha contra la corrupción * Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos * Servicio al Ciudadano * Participación ciudadana en gestión pública * Racionalización de Trámites * Gestión Documental * Gobierno Digital * Seguridad Digital * Defensa Jurídica * Gestión del conocimiento y la innovación * Control Interno * Seguimiento y Evaluación del desempeño * Mejora normativa
1.5	Objetivo	Establezca de manera concisa, el objetivo del proceso: Este objetivo identifica la intención y finalidad del proceso hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a una meta que persigue el proceso dentro del ciclo de gestión al que pertenece o dentro del modelo de procesos. La redacción debe iniciar con un verbo en infinitivo (ar, er, ir) identificando el Qué y el para qué del proceso, contemplando la siguiente estructura: QUE: Verbo+Complemento+Característica de Medición PARA QUÉ: Para + Cumplimiento Ejemplo: Definir, coordinar e implementar + soluciones tecnológicas + seguras y confiables + para contribuir en la optimización de procesos + de acuerdo con el modelo de gestión institucional.
1.6	Alcance	La construcción del alcance se realiza teniendo en cuenta los siguientes elementos: Inicia con: Primera actividad clave del proceso (o procedimiento) Finaliza con: Última que cierra el ciclo del proceso Ejemplo: Inicia con la identificación de las necesidades de capacitación, continua con la ejecución de plan de capacitación y finaliza con la evaluación de la transferencia de la capacitación.
2	Desarrollo del proceso	<p>2.1. Entradas: Relación el (los) insumo(s) requerido(s) para la ejecución de la actividad del proceso (políticas, documentos normativos o metodológicos, etc.).</p> <p>2.2. Proveedores: Diligencie el nombre del (los) proceso(s) (no dependencias), entidades externas o grupo de interés que proporcionan las entradas o insumos.</p> <p>2.3 Actividades: Diligencie las actividades clave o relevantes del proceso, estas deben de guardar coherencia con la documentación identificada al proceso (procedimientos, guías, manuales, políticas, etc.). Recuerde que deben iniciar por un verbo en infinitivo (ar, er, ir)</p> <p>2.4 PHVA: Identifique la etapa del ciclo del proceso a la que corresponde la actividad definida: Planear, Hacer, Verificar o Mejorar</p> <p>* Planear: aquellas que definen las metas y métodos para alcanzarlas, actividades que definen el qué y el cómo del proceso para cumplir con su objetivo.</p> <p>* Hacer: actividades que responden a la implementación de lo definido en la etapa del "Planear"</p> <p>* Verificar: aquellas que luego de la etapa del "Hacer" permiten determinar o verificar si el resultado del proceso cumplió con las expectativas fijadas en la etapa del "Planear". Planeado Vs ejecutado.</p> <p>* Actuar: aquellas que son llevadas a cabo con base en las experiencias aprendidas en la etapa del "Hacer" o que se derivan de las observaciones y recomendaciones generadas en la etapa del "Verificar". Ma permitan tomar medidas correctivas y mejoras para el proceso.</p> <p>2.5 Salidas Productos o Servicios: Relación el (los) resultado(s), servicio(s) o producto(s) obtenido(s) por la ejecución de la actividad definida en el campo de salidas.</p> <p>2.6 Cliente o beneficiario: Identifique los destinatarios o clientes internos o externos de las salidas generadas por el proceso. Tenga en cuenta que puede ser toda la entidad, otros procesos, la ciudadanía, entidades, etc.</p> <p><i>Nota 1:</i> Tenga en cuenta que el proceso debe contemplar en la identificación las entradas, actividades clave y salidas las etapas del ciclo de proyectos (Planear - Hacer - Verificar -Actuar). De esta manera asegurará la cadena y secuencia lógica del proceso apuntando al cumplimiento del objetivo definido y además facilitará el entendimiento de las relaciones del proceso con sus grupos de valor o de interés (Proveedores - Destinatarios) y con otros procesos dentro del Modelo de Gestión Integral de la entidad.</p> <p><i>Nota 2:</i> Algunos ejemplos de verbos que se pueden emplear en cada etapa: * Planear: proyectar, planificar, programar, preparar, organizar, diseñar, estructurar, calcular, concebir. * Hacer: producir, formar, generar, crear, originar, elaborar, realizar, terminar, construir, proceder, ejercer, ejecutar, establecer. * Verificar: comprobar, cotejar, confirmar, revisar, constatar, realizar, demostrar, evidenciar, justificar, confrontar. * Mejorar: ejecutar, ejercer, elaborar, proceder, intervenir</p>
3	Recursos Esenciales para la Operación del Proceso	Identifique los recursos humanos, físicos y tecnológicos de forma general pero que son esenciales para el cumplimiento del objetivo del proceso. Para el caso de los sistemas de información internos indique cuales son los que intervienen en el desarrollo del proceso (BDUA, CRM, SGD, ERP, etc).
4	Prácticas de Gestión	Para tener acceso a la información de las prácticas de gestión, debe a la pagina WEB de la ADRES/ link de Transparencia donde se encuentra la cadena de valor de la ADRES, una vez allí ubique la información que requiera (mapa de Riesgos, Plan estrategico-Accion, Informes de Gestión entre otros.
5	Trámites y OPA	Selección de la lista desplegable el Trámite u OPA que se asocia al proceso. Trámite: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley. Ejemplo: Afiliación y/o traslado de cesantías OPA: Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad. Ejemplo: Consulta de los extractos de cesantías. <i>Nota: Los trámites y OPA solo aplican para los procesos MISIONALES.</i>
6.1	Documentos Internos	Se deben relacionar los procedimientos que hacen parte del proceso, así como "Normograma", Guías, Instructivos, etc
6.2	Documentos Externos	Se deben relacionar los aquellos documentos externos que se requieren para la ejecución del proceso
7	Requisitos NTC-ISO-9001:2015	Se debe relacionar aquellas normas mínimas de calidad que se requieren para la ejecución del proceso
8	Control de Cambios	Describe los cambios a que haya lugar de la siguiente forma. <ul style="list-style-type: none"> * Número consecutivo de la versión Inicia en 1 * Fecha de Aprobación de la caracterización del proceso Describe los cambios que esta realizando en la caracterización del proceso. Si es la primera versión incluya las palabras "Versión inicial" <ul style="list-style-type: none"> * Nombre del Gestor de Operaciones de la OAPCR que acompaña el proceso de elaboración
9	Elaboración, revisión y Aprobación	Diligenciar: Nombre y cargo del funcionario que elaboró. Nombre y cargo del funcionario que revisó. Nombre y cargo del funcionario de aprobó.