

	CARACTERIZACIÓN PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO				Código: M-AC-C001	
					Version: 05	
	TIPO DEL PROCESO: MISIONAL				Fecha: 20/09/2017	
					Pagina: 1 de 1	
Nombre del Proceso: Atención al Ciudadano			Lider: Coordinador(a) Grupo de Atención al Ciudadano			
Objetivo: Brindar a los usuarios internos y externos del Instituto, una atención y orientación oportuna, eficaz, eficiente, con calidad, garantizando un trato amable y el acceso efectivo a la información misional de la que dispone el IDEAM.						
Alcance: Inicia con la recepción PQRS, radicación en Orfeo, clausificación del Requerimiento, orientación (Reasignación por Orfeo), validación en Banco de Datos, seguimiento por el semaforo de Orfeo, se envía alerta por Correo electrónico, seguimiento preventivo y correctivo, recepcionar copia de la respuesta dada al ciudadano por las diferentes dependencias, con el fin de dar respuesta al ciudadano en términos de Ley, garantizando la calidad de la información suministrada y finaliza con la medición del Nivel de Satisfacción y Grado e percepción del ciudadano hacia el IDEAM.						
PROVEEDORES		ENTRADAS	CICLO PHVA - ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
EXTERNOS	INTERNOS				EXTERNOS	INTERNOS
PLANEAR						
Departamento Nacional de Planeación - DNP Presidencia de la República-Gobierno en línea	Funcionarios y contratistas del IDEAM	Lineamientos del DNP - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.	Fijar los objetivos para cada vigencia, definiendo las acciones y estrategias para el desarrollo de las mismas	Plan de Acción Anual para la vigencia	Ciudadanía en general, Academia, Empresa Privada, Entidad Publica, Gremios o sectores y ONG u ORG.	Funcionarios y contratistas del IDEAM
		Lineamientos de Presidencia de la República-Gobierno en línea	Elaborar cronograma de actividades a desarrollar y fijar los responsables a nivel institucional			
			Realizar proyección de los recursos financieros requeridos para el desarrollo de las actividades propuestas			
		Necesidades Institucionales	Identificar las necesidades institucionales frente a la atención al ciudadano	Cronograma de actividades		
HACER						
Departamento Nacional de Planeación - DNP Presidencia de la República-Gobierno en línea	Funcionarios y contratistas del IDEAM	Lineamientos del DNP - Programa Nacional de Servicio al Ciudadanos	Estructurar y organizar material escrito, verbal, visual (videos, documentos, cartillas, afiches, información interactiva, entre otros) y hacerlo visible para el ciudadano.	Textos, folletos, cartillas, afiches, entre otros.	Ciudadanía en general, Academia, Empresa Privada, Entidad Publica, Gremios o sectores y ONG u ORG.	Funcionarios y contratistas del IDEAM
		Lineamientos de Presidencia de la República-Gobierno en línea				
		PQRS a través de los diferentes canales.	Brindar atención oportuna a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para atender al ciudadano.	Respuestas oportunas y eficaces a PQRSDF recibidas		
			Realizar informes de seguimiento a la oportuna atención de las solicitudes que ingresan por los diferentes canales de comunicación a las dependencias asignadas.	Informes de seguimiento		
	Encuesta para medir el nivel de satisfacción de los usuarios.	Realizar mediciones para determinar en grado de percepción y el nivel de satisfacción del ciudadano.	Resultados de la medición de la encuesta de Nivel Satisfacción del Ciudadano.			
	Necesidades institucionales frente a la atención al ciudadano.	Presentar informes sobre de necesidades e inquietudes de los ciudadanos.	Recomendaciones en cuanto a la atención al ciudadano			

VERIFICAR						
Departamento Nacional de Planeación - DNP Presidencia de la República- Gobierno en línea	Funcionarios y contratistas del IDEAM	PQRS a través de los diferentes canales.	Verificar la adecuada aplicación de las recomendaciones para la atención al ciudadano	Calidad del servicio	Ciudadanía en general, Academia, Empresa Privada, Entidad Publica, Gremios o sectores y ONG u ORG.	Funcionarios y contratistas del IDEAM
Ciudadano		Informes de seguimiento. Informe sobre el nivel de satisfacción y grado de percepción del ciudadano	Evaluar el cumplimiento de los objetivos para cada vigencia, y la efectividad de las acciones y estrategias para el desarrollo de las mismas. Verificar la efectividad y cumplimiento del cronograma de actividades establecidas.	Evaluación de la estrategia implementada		

ACTUAR						
Departamento Nacional de Planeación - DNP Presidencia de la República- Gobierno en línea	Funcionarios y contratistas del IDEAM	Informes de seguimiento. Informe sobre el nivel de satisfacción y grado de percepción del ciudadano	Establecer recomendaciones que permitan mejorar y fortalecer los procesos y canales de atención, en busca de un alto nivel de satisfacción de los usuarios.	Indicadores	Usuarios: Ciudadanía en general, Academia, Empresa Privada, Entidad Publica, Gremios o sectores y ONG u ORG.	Secretaría General - SGI
Ciudadano		Evaluación de la estrategia implementada	Reevaluar los objetivos de la posterior vigencia, y la definición de acciones y estrategias para el desarrollo de las mismas.	Estrategia reevaluada de acuerdo a los resultados		

PROCESOS QUE SUMISTRAN LOS RECURSOS		RECURSOS		INDICADORES		
		Tipo de recurso				
TALENTO HUMANO		Personal. Coordinador del Grupo: Persona con conocimientos en manejo en estrategias de atención al ciudadano, estrategias de comunicación y diseño o administración de productos y servicios. Profesionales: Personas con amplios conocimientos en derecho o administración. Técnicos: Técnicos con amplios conocimientos en manejo de bases de datos ambientales. Auxiliar o Administrativo: Persona con conocimientos en labores administrativas. Capacitaciones: Excel, Buenas prácticas de Atención al Usuario, Mercadeo, nivel de satisfacción y diseño o administración de productos o servicios.		Ver ficha técnica de los Indicadores de Gestión		
SERVICIOS INFORMÁTICOS		Computadores, Impresora, Acceso a internet, Scanner, Banco de datos del IDEAM, Programas en red, y de Gestión Documental, Software. Capacitación: Excel avanzado, Bases de datos ambientales y nuevas tecnologías para atención				
RECURSOS FÍSICOS		Oficinas adecuadas y debidamente acondicionadas para la realización de las labores diarias y para prestar una excelente atención presencial y telefónica a los usuarios.				
PRESUPUESTO - FINANCIERO		Recursos programados en el Plan de Acción Anual- PAA				
DOCUMENTOS DESCRIPTIVOS				NORMOGRAMA	RIESGOS DEL PROCESO	
Ver Lista Maestra de Documentos y Lista Maestra de Registros				Ver Normograma	Ver Mapa de Riesgo	

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	2010	Creación del documento.
02	15/03/2012	Actualización del documento
03	5/12/2014	Actualización del documento
04	21/09/2015	Actualización del documento
05	20/09/2017	Actualización del documento

Elaboró: BIBIANA LISSETTE SANDOVAL BÁEZ Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano	Revisó: BIBIANA LISSETTE SANDOVAL BÁEZ Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano	Aprobó: ADRIANA YAZMÍN PORTILLO TRUJILLO Secretario General
--	---	---