

<b>PROCESO:</b>	ATENCION AL CIUDADANO	<b>RESPONSABLE:</b>	Subgerente Administrativo y Financiero Coordinador Grupo Atención al Ciudadano y Gestión Documental
<b>OBJETIVO:</b>	Gestionar, dentro de los términos de ley, los requerimientos formulados por las partes interesadas para satisfacer sus necesidades, mediante la recepción, distribución, seguimiento y orientación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como evaluar la percepción del ciudadano frente a la atención de los servicios y trámites ofrecidos por la Entidad.		
<b>ALCANCE:</b>	Inicia desde la atención y orientación al ciudadano a través de los canales establecidos para la presentación y seguimiento de sus requerimientos hasta la prestación efectiva de los servicios que brinda el Instituto.		
<b>OBJETIVOS ESTRATEGICOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimizar los recursos administrativos y financieros.</li> </ul>		

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES / (SUBPROCESOS)	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
<b>PLANEAR</b>					
Gobierno Nacional	Plan Nacional de Desarrollo.	Realizar la planeación anual del proceso de acuerdo con los lineamientos institucionales y del Gobierno Nacional.	Subgerencia Administrativa y Financiera  Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Indicadores y metas del proceso.	Gobierno Nacional
Departamento Nacional de Desarrollo	Plan Estratégico Institucional.			Planes de Acción formulados.	Planeación y Direccionamiento Estratégico
Planeación y Direccionamiento Estratégico	Política Nacional de Atención al Ciudadano			Riesgos del proceso.	Procesos de la entidad
Atención al Ciudadano	Planes de Acción.  Caracterización de Grupos de Valor			Estrategia de Participación Ciudadana	Partes interesadas

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES / (SUBPROCESOS)	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
<b>HACER</b>					
Departamento Nacional de Planeación Secretaría de Transparencia Procesos de la entidad Planeación y Dirección Estratégico Atención al Ciudadano	Lineamientos y metodología Identificación de productos y servicios Plan Estratégico Institucional Informe de PQRSD	Liderar el proceso de caracterización de grupos de valor y partes interesadas.	Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Documento de caracterización de grupos de valor y partes interesadas	Procesos de la entidad Partes interesadas Procuraduría Secretaría de Transparencia Departamento Administrativo de la Función Pública
Departamento Nacional de Planeación Departamento Administrativo de la Función Pública	Normatividad vigente Política Nacional de Atención al Ciudadano	Determinar e implementar políticas, metodologías y lineamientos para la atención al ciudadano	Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Políticas, estrategias, y lineamientos para la gestión del servicio al Ciudadano implementadas	Procesos de la entidad
Partes interesadas	Solicitudes PQRSD presenciales, escritas, telefónicas o virtuales	Recibir, radicar, priorizar y direccionar a las dependencias competentes las PQRSD presentadas a través de los canales establecidos por el ICA	Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	PQRSD radicadas y asignadas Reporte de base de datos PQRSD.	Procesos de la entidad Partes interesadas
Gobierno Nacional Atención al ciudadano	Normatividad vigente PQRS Asignadas	Atender y responder las PQRSD asignadas por competencia	Dependencia Competente	Respuesta a PQRSD	Partes interesadas Atención al ciudadano

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES / (SUBPROCESOS)	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Gobierno Nacional  Atención al ciudadano	Normatividad vigente  Reporte de base de datos PQRSD	Seguimientos a las respuestas a las PQRSD	Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Correos electrónicos con reporte de seguimiento	Procesos de la entidad
Gobierno Nacional  Atención al Ciudadano	Normatividad vigente  Base de Datos de PQRSD	Elaborar Informes de PQRSD	Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Informes trimestrales de PQRSD	Planeación y Direccionamiento estratégico  Control Interno de Gestión  Procesos de la entidad  Entes de Control
Departamento Nacional de Planeación  Departamento Administrativo de la Función Pública  Procesos de la entidad	Lineamientos y metodología  Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano  Estrategia de Participación Ciudadana  Plan de Acción	Realizar actividades de participación y promoción del servicio al ciudadano	Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Actividades de participación y promoción del servicio al ciudadano realizadas	Planeación y Direccionamiento estratégico  Control Interno de Gestión  Procesos de la entidad  Entes de Control  Partes interesadas

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES / (SUBPROCESOS)	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Departamento Administrativo de la Función Pública  Planeación y Direccionamiento Estratégico	Normatividad Vigente  Política de Participación  Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Evaluar la percepción del ciudadano de los servicios ofrecidos por la entidad.	Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Informe resultados de satisfacción del usuario	Procesos de la entidad  Partes interesadas
<b>VERIFICAR</b>					
Planeación y Direccionamiento Estratégico	Riesgos del proceso	Realizar el seguimiento y evaluación de los riesgos asociados al proceso, así como la eficacia de los controles para su mitigación.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Riesgos del proceso gestionados	Planeación y Direccionamiento Estratégico
	Indicadores  FURAG  Planes de Mejoramiento	Realizar el seguimiento y medición del proceso.	Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Análisis y evaluación de los resultados	
<b>ACTUAR</b>					
Planeación y Direccionamiento Estratégico  Control Interno de Gestión	Análisis y evaluación de Indicadores.  Informes de auditorías internas y externas.	Analizar información y datos para tomar las acciones correctivas, preventivas o de mejora necesarias.	Subgerencia Administrativa Y Financiera  Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Planes de mejoramiento	Planeación y Direccionamiento Estratégico  Control Interno de Gestión

RECURSOS	
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA
Funcionarios y Contratistas	Equipos de Oficina, Computo, Software
FINANCIEROS	TECNOLOGICOS
Presupuesto Asignado	Sistema de Información Equipos de Computo

CRITERIOS NORMATIVOS	
ISO 9001:2015	ISO 14001:2015
4.2; 7.1.5; 9.1.2; 9.1; 10	4.2; 8.1; 9.1.1; 9.1; 10

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSION	DESCRIPCION
	3.0	Se organizan las actividades por subprocesos y se deja un sólo líder del proceso.
01/06/2018	2.0	Se actualiza documento por ajustes en el objetivo del proceso, inclusión del alcance y objetivo estratégico. Se establecen las actividades según ciclo P-H-V-A.