

OBJETIVO

Asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los mediante la entrega de información oportuna, veraz y confiable. Así como liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano.

ALCANCE (LÍMITES)

Inicia con la recepción de la PQRS o trámites, lineamientos de relación Estado Ciudadano impartidos por el Gobierno Nacional y finaliza con la respuesta al peticionario o partes interesadas aplicando las políticas de Gestión y Desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG con respecto a la relación Estado y Ciudadano.

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de CISA, y Entidades Gubernamentales y de control. Cliente Externo 	<ul style="list-style-type: none"> Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos por Servicio Integral al Usuario Tramites Encuesta de Satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> P. H. V. Medir el grado de satisfacción del cliente por los servicios prestados. H. Radicar: Ingresar en el aplicativo de apoyo para la gestión documental, todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias o Trámites. H. Asignar: Establecer el responsable a todas las radicaciones en el aplicativo de apoyo para la gestión documental H. Gestionar: tramitar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias o trámites, de acuerdo a lo estipulado en la circular normativa CN 005. H. Elaborar informes H. Hacer seguimiento: Realizar seguimiento a todas las radicaciones de PQR del aplicativo de apoyo para la gestión documental. P. Planear las acciones a realizar con los resultados de los seguimientos. P.H. Coordinar de acuerdo con lo estipulado en la CN 005, las respuestas de las peticiones, quejas y, reclamos o trámites P.H.V. Monitorear el cumplimiento de los acuerdos establecidos en el contrato de Call Center - Servicio Integral al Usuario, implementando acciones correctivas y/o preventivas que permitan garantizar el nivel de servicio por los diferentes canales de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta oportuna al peticionario. Documentos soporte de respuesta Cierre de PQRS o Tramites Atención oportuna y de calidad para el cliente. Informe de Gestión de respuesta de PQRS 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de CISA Cliente externo Entidades Gubernamentales y de control Compañías compradoras Todos los procesos de CISA Líderes de Proceso

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
		<ul style="list-style-type: none"> P.H.V. Monitorear la calidad y oportunidad de prestación de servicio en el Font y conmutador. H. Realizar radicación de Solicitudes (Call center) H.V. Realizar seguimiento del servicio por medio del cliente oculto, de acuerdo con lo estipulado en la Circular Normativa No. 005 V. Realizar seguimiento a las PQR principales y tareas relacionadas. A. Detectar aspectos a mejorar y planificar su implementación. H.A Implementar las actividades necesarias para mejorar la atención al ciudadano P.H.V.A. Implementar las actividades necesarias para racionalizar los tramites dentro de la entidad. <p>GESTIÓN DE PQR O TRÁMITES</p> <ul style="list-style-type: none"> P. Establecer e implementar políticas y procedimientos para garantizar la atención oportuna y eficaz de las peticiones, quejas y reclamos o tramites H. Estudiar las solicitudes de los clientes. H. Elaborar respuestas. H. Solicitar información a entidades externas, originadoras de los créditos, a través de la Gerencia de Cobranza. H. Solicitar información a las áreas internas de la CISA con el fin de atender oportunamente los requerimientos de los clientes. H. Dar respuesta y cierre a las PQR o trámites. V. Realizar seguimiento a las PQR o Trámites en gestión. V. Realizar seguimiento al cumplimiento del tratamiento 		
<ul style="list-style-type: none"> Cliente Externo 	<ul style="list-style-type: none"> Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias o Tramites 		<ul style="list-style-type: none"> Respuesta a las PQR's y atención al Trámite 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente Externo Gestión de Activos Inmuebles y Otros Activos Gestión de Activos Cartera Gestión Jurídica del Negocio

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
		<p>de riesgos de CISA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • V.A. Detectar aspectos a mejorar y planificar su implementación. <p>GESTION CALL CENTER</p> <ul style="list-style-type: none"> • H. Suministrar información general a los clientes de Cartera, Inmuebles y bienes muebles. • H. Radicar PQRS e información sobre los PQRS • H. Realizar encuesta de satisfacción. • H. Apoyar telefónicamente la gestión de cartera en la localización de clientes, envió masivo de correos electrónicos y mensajes de texto a deudores. • H. Confirmar la asistencia a eventos, validación de información de contactos, envió masivo de correos electrónicos. • H. Agendar citas para conocer los inmuebles y recordación de pagos de arrendamientos. • H. Asesorar al cliente en trámites y recordación de pagos de los mismos ante CISA y notarías cuando aplique. <p>LIBERACIÓN DE GRAVAMENES</p> <ul style="list-style-type: none"> • P. Establecer e implementar políticas y procedimientos para la liberación de gravámenes. • H.V. Verificar documentación para levantamiento gravámenes. • H. Elaborar minuta de cancelación de gravámenes. • H. Entregar minuta y documentación a la notaría para protocolizar. • V.A. Dar respuesta y cierre al PQRS. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Cliente Externo • Notaría 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Cancelación Gravámenes • Minuta de Cancelación de Hipoteca 		<ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones • Solicitud reparto Notarial • Minuta de Cancelación de Gravámenes • Solicitud de ajustes o correcciones sobre las minutas • Alineación con la política pública de atención al ciudadano. • Armonizar las operaciones de las entidades en la estrategia de 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente Externo • Superintendencia de Notariado y Registro • Notaría • Entidades Gubernamentales

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Gobierno Nacional Todos los procesos de CISA 	<ul style="list-style-type: none"> Lineamientos Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG Políticas de: 1. Transparencia y acceso a la información pública, 2. Racionalización de trámites, 3. Participación y rendición de cuentas y 4. Servicio al ciudadano. Resultados Caracterizaciones Grupos de Valor y FURAG Información primaria de los ciudadanos Información secundaria 	<p>RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA</p> <ul style="list-style-type: none"> P. Identificar las características, necesidades e intereses a través de la caracterización de los grupos de valor de la entidad. P. Formular o actualizar estrategias o lineamientos de interacción con los grupos de valor, en el ámbito del MIPG. H. Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias. V. Hacer seguimiento y acompañar a los líderes de los procesos en la implementación de las actividades encaminadas en el relacionamiento con la ciudadanía. A. Proponer ajustes a la información pública, trámites y otros procedimientos administrativos, espacios de interacción a través de los canales de atención, rendición de cuentas y participación ciudadana y al relacionamiento con la ciudadanía, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor. 	<p>anticorrupción y Antitrámites.</p> <ul style="list-style-type: none"> Optimización y alineación de servicios de relacionamiento con la ciudadanía. 	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía y Grupos de Valor Estado Colombiano Todos los procesos de CISA
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico. 	<ul style="list-style-type: none"> Misión, Visión Objetivos a corto, mediano y largo plazo. Estrategias Seguimiento al cumplimiento de los planes de tratamiento de riesgo operativo y de corrupción. Seguimiento a planes sectoriales 		<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los objetivos y del direccionamiento estratégico. Cumplimiento de los Proyectos del Proceso Cumplimiento de los planes de acción del riesgo operativo y de corrupción. Cumplimiento de los planes sectoriales que aplique 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico
<ul style="list-style-type: none"> Gestión del Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta de requerimientos de los diferentes procesos. Desarrollo de las políticas y beneficios EFR. Desarrollo del plan de bienestar Ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, los planes y PVE. Entrega de elementos ergonómicos. Comunicaciones de lecciones aprendidas asociadas a incidentes de salud y seguridad 		<ul style="list-style-type: none"> Reporte utilización políticas EFR y oportunidades de mejora. Peligros y Riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional Reporte de incidentes y condiciones inseguras de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del Talento Humano Gestión del Talento Humano COPASST

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<p>del trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> 			
<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento Continuo 	<ul style="list-style-type: none"> Documentación Actualizada y controlada. Necesidades de acciones correctivas preventivas y de mejora. Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas preventivas y de mejora. Requerimientos legales identificados. Programas y planes Ambientales. Plan de Acción Revisión por la Dirección. 		<ul style="list-style-type: none"> Solicitud para elaborar o modificar documentos del SIG. No conformidades reales detectadas. No conformidades potenciales detectadas. Oportunidades de mejora detectadas. Reporte de resultados de indicadores. Análisis de resultados. Implementación de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora. Aspectos e impactos Ambientales. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento Continuo
<ul style="list-style-type: none"> Administrativa y Suministros Gestión Documental 	<ul style="list-style-type: none"> Sondeos de mercado según los requerimientos Entrega de bienes y servicios Entrega de suministros Infraestructura física en condiciones seguras Entrega de correspondencia Tablas de retención documental Tiquetes 		<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos y Justificaciones. Términos de Referencia. Solicitudes de Pedidos de suministros. Solicitudes de Mantenimiento y reparaciones Documentos de Correspondencia Entrega de Documentos para archivo Solicitud de Tiquetes 	<ul style="list-style-type: none"> Administrativa y Suministros Gestión Documental
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios de Tecnología SW y HW (permisos, elementos, licencias, aplicativos, equipo de cómputo y comunicaciones). Servicio de Soporte Tecnológico 		<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de creación de usuarios y autorización de servicios Solicitud de servicios informáticos Solicitud soporte tecnológico. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Tecnológica

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Control Disciplinario Interno 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas y lineamientos para la aplicación del control disciplinario interno. 		<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos, comunicaciones escritas, magnéticas o verbales, sobre hechos que puedan constituir faltas disciplinarias (si aplica) 	<ul style="list-style-type: none"> Control Disciplinario Interno
<ul style="list-style-type: none"> Auditoría Interna Entes de Control 	<ul style="list-style-type: none"> Resultado de Auditorías. Necesidades de cierre y hallazgos. Informes de hallazgos. Normas y requerimientos específicos de información. 		<ul style="list-style-type: none"> Implementación ACPM provenientes de hallazgos. 	<ul style="list-style-type: none"> Auditoría Interna. Mejoramiento Continuo Entes de Control

INDICADORES DE GESTIÓN		DOCUMENTOS A APLICAR
EFICACIA	Quejas, Reclamos y Tutelas (Provenientes de Derechos de Petición)	<ul style="list-style-type: none"> MN013: Manual del SIG MN018: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo MN011: Código de buen gobierno CN005: Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Trámites y Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Clientes CN023: Programa de Gestión Documental CN107: Políticas y Procedimientos para la Gestión del Riesgo en CISA MN015: Implementación Modelo EFR Empresa Familiarmente Responsable Normograma por Procesos Sistema Integrado de Gestión - SIG
EFICIENCIA	Gestión Integral de PQR Gestión Integral de Tramites Gestión Integral de Tramites de Cancelaciones de Garantías Satisfacción y Percepción del Cliente Tiempo Promedio de Atención de Clientes Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía	

REVISÓ	APROBÓ
JEFE DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	JEFE DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA