



OBJETIVO

Asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los ciudadanos 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 PQRSD o trámites, lineamientos de relación Estado Ciudadano impartidos por el Gobierno Nacional y finaliza con la respuesta al peticionario o partes interesadas así mismo 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, sugerencias y denuncias recibidas . Trámites Encuesta de Satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> H. Radicar: Ingresar en el aplicativo de apoyo para la gestión documental, todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y Trámites. H. Asignar: Establecer el responsable a los radicados en el aplicativo de apoyo para la gestión documental H. Gestionar: tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o trámites, de acuerdo con lo estipulado en la circular normativa CN 005. H. Elaborar informes H. Hacer seguimiento: Realizar seguimiento a todas las radicaciones de PQRD y trámites radicados en el aplicativo de apoyo para la gestión documental. P. Planear las acciones a realizar con los resultados de los seguimientos. A. Ejecutar las acciones producto de los resultados de los seguimientos. P.H.V. Monitorear el cumplimiento de los acuerdos establecidos en el contrato de Call Center -Servicio al cliente , implementando acciones correctivas para abordar riesgos y/o oportunidades de mejora que permitan garantizar el nivel de servicio por los diferentes canales de atención. P.H.V. Monitorear la calidad y oportunidad de prestación de servicio en el Front y conmutador. 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta oportuna, con información veraz y confiable al peticionario. Documentos soporte de respuesta Cierre de PQRSD y Trámites Atención oportuna y de calidad para el cliente. Informe de Gestión de respuesta de PQRSD y trámites. Informe de seguimiento de PQRD y trámites. Actas de Calibración proveedor call center. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de CISA Ciudadanía Entidades Gubernamentales y de control Todos los procesos de CISA Líderes de Proceso Relacionamiento con el ciudadano y proveedor.



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Tramites 	<ul style="list-style-type: none"> H. Realizar radicación de Solicitudes (Call center) P.H.V.A. 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 PQRD y trámites principales y tareas relacionadas. 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. V. Medir el grado de satisfacción y percepción del ciudadano. <p>GESTIÓN DE PQRSO 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, reclamos, denuncias y trámites H. Analizar y gestionar las solicitudes de los ciudadanos. H. Elaborar respuestas. H. Solicitar información a entidades externas u originadoras de las obligaciones de cartera. H. Solicitar información a los procesos de CISA con el fin de atender oportunamente los requerimientos de los clientes. H. Dar respuesta y cierre a las PQRD y trámites. V. Realizar seguimiento a las PQRD y Trámites en gestión. V. Realizar seguimiento al cumplimiento del tratamiento de riesgos de CISA. V.A. Detectar aspectos a mejorar y planificar su implementación. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe cliente oculto. <p style="text-align: center;">Resultados de encuesta de satisfacción del ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> Respuesta a las PQRD y atención al Trámite 	<ul style="list-style-type: none"> Relacionamiento con el ciudadano Todos los procesos de CISA. Ciudadanía Procesos Misionales. Entidades.



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
		<p>GESTIÓN CALL CENTER</p> <ul style="list-style-type: none"> H. Asesorar y suministrar información general a los ciudadanos. H. Radicar PQRD y trámites e información sobre éstas. H. Aplicar la encuesta de satisfacción y percepción del ciudadano. H. Ejecutar las actividades impartidas por la Jefatura de Relacionamiento con el ciudadano en el marco del contrato. H. Confirmar la asistencia a eventos, validación de información de contactos, envío masivo de correos electrónicos. P.H.V.A. Asegurar el cumplimiento de los indicadores de calidad, asociados a la gestión de servicio al cliente. <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 y determinar viabilidad del trámite. H. Elaborar minuta de cancelación de gravámenes. H. Entregar minuta y documentación a la notaría para protocolizar. V.A. Dar respuesta y cierre al Trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Gestión Call Center- Servicio al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos de CISA
<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía Notaría 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Cancelación Gravámenes Minuta de Cancelación de Hipoteca 		<ul style="list-style-type: none"> Comunicaciones al ciudadano. Solicitud reparto Notarial Minuta de Cancelación de Gravámenes Solicitud de ajustes o correcciones sobre las minutas 	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadano Superintendencia de Notariado y Registro Notaría, ciudadano



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 style="text-align: center;">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, según aplique. 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. 	<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"> Dirección de planeación estratégica y sistemas de información. 	<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"> Dirección de planeación estratégica y sistemas de información.
<ul style="list-style-type: none"> Gerencia de Recursos 	<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 del trabajo. 		<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"> Gerencia de Recursos COPASST



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Jefatura de procesos y productividad. 	<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. 	Empty cell for Desarrollo del Proceso	<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"> Jefatura de Procesos y Productividad.
<ul style="list-style-type: none"> Gerencia de Contratación Gerencia de Recursos Coordinación de 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 	Empty cell for Desarrollo del Proceso	<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"> Gerencia de Contratación Gerencia de Recursos Coordinación de Gestión Documental
<ul style="list-style-type: none"> Jefatura de operaciones Tecnológicas 	<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 	Empty cell for Desarrollo del Proceso	<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"> Jefatura de Operaciones tecnológicas.
<ul style="list-style-type: none"> Jefatura de Control Disciplinario Interno 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas y lineamientos para la aplicación del control disciplinario interno. 	Empty cell for Desarrollo del Proceso	<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"> Jefatura de Control Disciplinario Interno



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<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. 	Empty box for Desarrollo del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Implementación ACPM provenientes de hallazgos. 	<ul style="list-style-type: none"> Auditoría Interna. Jefatura de procesos y Productividad. Entes de Control

INDICADORES DE GESTIÓN		DOCUMENTOS A APLICAR	
EFICACIA	Quejas, Reclamos y Tutelas (Provenientes de Derechos de Petición) Preferencia de Ciudadanos para la Radicación de Solicitudes		<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 PQRD Gestión Integral de Tramites Gestión Integral de Tramites de Cancelaciones de Garantías Satisfacción y Percepción del Ciudadano Tiempo Promedio de Atención de Clientes Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía		

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