

 <b>La vivienda y el agua son de todos</b>	<b>Minvivienda</b>	<b>CARACTERIZACIÓN</b>		Versión: 10.0
		<b>PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO</b>		Fecha: 26/08/2020
				Código: SCI-C-01

**Objetivo:** Brindar información frente a las solicitudes allegadas al Ministerio mediante la gestión del trámite o expedición de la respuesta con el fin de satisfacer los requerimientos de los grupos de valor y partes interesadas de manera eficaz, eficiente y oportuna.

**Alcance:** Inicia con la recepción de solicitudes de información externas e internas a través de los canales de atención diseñados por la entidad con la participación del proceso, continua con la gestión del trámite, haciendo el análisis y la clasificación de acuerdo con su complejidad y priorización en los niveles del servicio y termina con la emisión de la respuesta o la comunicación de las autorizaciones de la movilización de los recursos de las cuentas de ahorro programado a quien se refiere el art. 26 de decreto 975 de 2004.

**Líder del proceso:** Coordinador Grupo Atención Al Usuario y Archivo

PROVEEDORES		ENTRADA / INSUMO	ESPECIFICACIONES DE LOS INSUMOS	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	PH VA	PRODUCTOS O SERVICIOS	CRITERIOS DE CALIDAD DE PRODUCTOS O SERVICIOS	CLIENTES	
INTERNO	EXTERNO							INTERNO	EXTERNO
Direccionamiento Estratégico	Governmento Nacional	1. Lineamientos para la formulación de los instrumentos de planeación estratégica y operativa del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio	1. Oportunidad 2. Documentado en el SIG 3. Coherencia (Políticas) 4. Vigencia (Políticas).	1. Definir la planeación estratégica y operativa del proceso	P	1. Planeación estratégica y operativa del proceso diligenciada en las herramientas definidas por el proceso de Direccionamiento Estratégico	1. Acordes con los lineamientos para la formulación de instrumentos de planeación estratégica y operativa del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio	1. Direccionamiento Estratégico 2. Servicio al Ciudadano 3. Seguimiento y mejora continua.	1. Entes de Control
Gestión de comunicaciones Internas y Externas		1. Política de comunicación pública. 2. Plan Estratégico de comunicaciones Interna y Externa	1. Oportunidad 2. Vigencia (Políticas). 3. Documentado en el SIG.	Definir las actividades de comunicación acorde con la Política de Comunicación Pública.		Diligenciamiento del Plan de comunicaciones del proceso Servicio al Ciudadano.	1. Oportuno 2. Documentado en el SIG.	1. Gestión de comunicaciones Internas y Externas 2. Servicio al Ciudadano.	
Servicio al Ciudadano Gestión Documental	1. Personas Naturales y/o Jurídicas 2. Entes de Control 3. Sector Político	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, y Felicidades - PQRSDF, Movilizaciones de Recursos y/o solicitudes.	1. Coherente 2. Completitud. 3. Vigente.	Recibir de las PQRSDF, solicitudes de certificación para movilizaciones de recursos de ahorros programados y/o solicitudes para su respectiva gestión administrativa	H	1. PQRSDF, certificaciones para realizar movilizaciones de recursos y/o solicitudes gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano.	1. Oportunidad 2. Cumplimiento al lineamiento 3. Completitud 4. Cumplimiento de fondo	Todos los procesos	1. Personas Naturales y/o Jurídicas 2. Entes de Control
	1. Personas Naturales y/o Jurídicas 2. Entes de Control 3. Sector Político	Consultas recibida por los canales de atención vigentes.	1. Oportunidad 2. Completitud 3. Coherente	Atender a consultas recibidas por los canales de atención vigentes.		1. Atención a las consultas recibidas a través de los canales del MVCT vigentes.	1. Oportunidad 2. Cumplimiento al lineamiento 3. Completitud 4. Cumplimiento de fondo		1. Personas Naturales y/o Jurídicas 2. Entes de Control 3. Sector Político
1. Servicio al Ciudadano		1. Bases de datos del estado de las PQRSDF y canales de atención.	1. Oportunidad 2. Completitud 3. Vigente.	Análisis de la información de gestión de tramites de las PQRSDF	V	1. Informes de gestión sobre el estado de los tramites de las PQRSDF	1. Oportunidad 2. Cumplimiento 3. Completitud 4. Publicado	Todos los procesos	Ciudadanos. Entes de Control
1. Proceso de Direccionamiento Estratégico 2. Proceso de Seguimiento y Mejora Continua		1. Instrumentos de planeación estratégica y operativa 2. Lineamientos de monitoreo y seguimiento	1. Oportunidad 2. Documentados en el SIG y/o publicados en la página web del ministerio	1. Realizar el monitoreo a los instrumentos de planeación estratégica y operativa		1. Resultados del monitoreo a los instrumentos de planeación estratégica y operativa	1. Cumplimiento de lineamientos de monitoreo y seguimiento	1. Proceso de seguimiento y mejora continua	1. Entes de control
	1. Personas Naturales y/o Jurídicas 2. Entes de Control 3. Sector Político	Encuestas de satisfacción del ciudadano diligenciada. De los canales vigentes	1. Completitud. 2. Coherente. 3. Vigente. 4. Oportunidad	1. Analizar la información de las encuestas de Percepción del ciudadano.		1. Informe de percepción del Ciudadano	1. Oportunidad 2. Cumplimiento 3. Completitud 4. Coherencia 5. Publicado	Todos los procesos	1. Ciudadanos. 2. Entes de Control

PLADA

1. Proceso de Seguimiento y Mejora Continua 2. Evaluación Independiente y Asesoría	1. Entes de Control 2. Grupos de valor y partes interesadas 3. Entidades del gobierno nacional cuya misionalidad está relacionada con las políticas del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio	1. Informes de seguimiento 2. Informes de evaluación independiente 3. Informes de entes de control 4. PQRS	1. Oportunidad 2. Emitidos por autoridad competente	1. Identificar e implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora	A	1. Plan de mejoramiento del proceso	1. Documentado en el SIG	1. Proceso de Dirección Estratégico 2. Proceso de Seguimiento y Mejora Continua 3. Proceso de Evaluación Independiente y Asesoría	1. Grupos de valor y partes interesadas 2. Entidades del gobierno nacional cuya misionalidad está relacionada con las políticas del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio. 3. Entes de control
---	--	---	--	--	---	-------------------------------------	--------------------------	---	---

POLÍTICA MIPG	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OFERTA INSTITUCIONAL ASOCIADA	NOMBRE DE LOS INDICADORES ASOCIADOS AL PROCESO
Política 1: Gestión Estratégica del Talento Humano Política 2: Integridad Política 3: Planeación Institucional Política 10: Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción Política 11: Servicio al Ciudadano Política 14: Seguimiento y Evaluación Institucional	<a href="http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistemas-de-gestion/mapa-de-procesos/servicio-al-ciudadano">http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistemas-de-gestion/mapa-de-procesos/servicio-al-ciudadano</a>	N/A	1. Satisfacción del peticionario con relación a la respuesta recibida por parte del MVCT  2. Satisfacción del usuario atendido de forma personalizada.

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
2 de julio de 2014	1.0	Actualización nombre de indicadores
30 de septiembre de 2014	2.0	Actualización requisitos MECI de acuerdo al decreto 943 de 2014 por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno
20 de marzo de 2015	3.0	Actualización de los documentos del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las directrices de Presidencia de la República y el Manual de Identidad Visual de entidades del gobierno
22 de junio de 2016	4.0	Se incluye como herramienta de medición, el nuevo indicador estado de atención Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)
6 de febrero de 2017	5.0	Revisión y ajuste del objetivo y alcance del proceso. Revisión y ajuste de la interrelación del proceso de acuerdo al nuevo enfoque de procesos Actualización de los requisitos NTCGP 1000:2009 y NTCISO 9001:2015 correspondientes y se consideran los elementos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el MECI. Modificación y actualización de información de acuerdo a la nueva planilla de caracterización de proceso. Se actualiza el proceso mediante la fusión de los subprocesos atención al usuario y atención legislativa especializada.
06 de febrero de 2016	6.0	Revisión y ajuste del objetivo. Se ajustó el responsable en la primera interacción del planear incluyendo al Ministro (a) Se incluyó dentro de las actividades del planear la Verificación del cumplimiento de los requisitos de calidad de los productos y/o servicios y la identificación de actividades comunicacionales del proceso. Se ajustó la última actividad del HACER, incluyendo las respuestas a solicitudes legislativas informales. Se ajusta el primer insumo del VERIFICAR, incluyendo la herramienta de gestión documental; se elimina el primer producto del VERIFICAR que corresponde al Semáforo de la herramienta de gestión documental. Se ajusta en la primera entrada del HACER en lo referente al decreto 1166 del 2016 sobre la radicación de solicitudes verbales. Se ajusta la última actividad del HACER especificando que las respuestas a solicitudes informales son legislativas. Se ajusta la primera interacción del VERIFICAR en razón de la aplicabilidad del seguimiento a la oportunidad en las respuestas a su digitalización.
28 de junio de 2018	7.0	Se actualiza la información del proceso al nuevo formato de caracterización aprobado el SIG, se revisa la secuencia e interacción y se hacen los ajustes necesarios frente a las actividades del PHVA
16 de octubre de 2019	8.0	Se actualiza los documentos del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las directrices de Presidencia, adicionalmente se incluyeron los canales de atención con los usuarios. Se actualizó al nuevo formato de caracterización del proceso "servicio al ciudadano" y se unificaron varios ítems como se muestra a continuación:
22/04/2020	9.0	Fila 10 es la unificación de las filas 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 29 y 30 del anterior documento de caracterización en done se enfocó en la "Definición de actividades, indicadores y riesgos del proceso Servicio al Ciudadano en los instrumentos de planeación institucional." Fila 11 es la unificación de las filas 27 y 28 del anterior documento de caracterización en done se enfocó en la "Determinar cada una de las actividades de comunicación acorde con la Política de Comunicación Pública." Fila 12 es la unificación de las filas 34, 35 y 38 del anterior documento de caracterización en done se enfocó en la "Recepción de las PQRSDF; Movilizaciones de Recursos y/o solicitudes para su respectivo tramite" Fila 13 es la unificación de las filas 34, 35 y 38 del anterior documento de caracterización en done se enfocó en la "Atención a consultas recibidas por los canales de atención virtuales."