



CARACTERIZACIÓN
PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO
Versión:11.0 Fecha: 09/09/2024 Código: SCI-C-01

Objetivo:	Atender, identificar, registrar, orientar y brindar respuesta oportuna a los usuarios, sobre los trámites y servicios que el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio ofrece en el marco de sus competencias, recibidos a través de los canales oficiales de atención dispuestos por la entidad.		
Alcance:	Inicia con la recepción de solicitudes presentadas por los usuarios a través de los canales oficiales de atención dispuestos, continua con el análisis a la solicitud y redireccionando al interior de la entidad, en los casos que corresponda; y termina con la emisión de la respuesta.		
Líder del proceso:	Coordinador Grupo Atención Al Usuario y Archivo	Colider del proceso: (Aplica solo para los procesos misionales).	N.A

PROVEEDORES	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	GRUPO DE VALOR	MANUALES Y / PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS
1. Direccionamiento Estratégico, Gobierno Nacional	1. Lineamientos para la formulación de los instrumentos de planeación estratégica y operativa del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio	P	1. Definir la planeación estratégica y operativa del proceso	1. Planeación estratégica y operativa del proceso diligenciada en las herramientas definidas por el proceso de Direccionamiento Estratégico	1. Direccionamiento Estratégico	DET-M-04 SCI-G-01
1. Gestión de comunicaciones Internas y Externas	1. Política de comunicación pública. 2. Plan Estratégico de comunicaciones Interna y Externa	P	1. Definir las actividades de comunicación del proceso de Servicio al Ciudadano, asegurando su alineación con la Política de Comunicación Pública.	1. Plan de comunicaciones del proceso Servicio al Ciudadano	1. Gestión de comunicaciones Internas y Externa	SCI-M-01 SCI-P-01
1. Gestión Documental 2. Personas Naturales y/o Jurídicas 3. Entes de Control 4. Sector Político	1. Peticiones, Quejas, Reclamones, Sugerencias, Denuncias, y Felicitaciones -PQRSDF- 2. Solicitudes de suscripción de la autorización de Movilizaciones de Recursos y/o solicitudes.	H	1. Recibir de las PQRSDF, solicitudes de certificación para movilizaciones de recursos de ahorros programados y/o solicitudes para su respectiva gestión administrativa	1. PQRSDF direccionadas, certificaciones para realizar movilizaciones de recursos y/o solicitudes gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano.	1. Todos los procesos 2. Personas Naturales y/o Jurídicas 3. Entes de Control	SCI-M-01 SCI-P-01 SCI-P-03
1. Personas Naturales y/o Jurídicas 2. Entes de Control 3. Sector Político	1. Consultas recibidas a través de los canales oficiales de atención del MVCT.	H	1. Tramitar las consultas emitidas por los grupos de valor y partes interesadas a través de los canales oficiales de la entidad	1. Respuestas a las consultas remitidas por los grupos de valor a través de los canales oficiales de la entidad.	1. Personas Naturales y/o Jurídicas 2. Entes de Control 3. Sector Político	SCI-M-01 SCI-P-01 SCI-P-03
1. Sistemas de Gestión de Información 2. Gestión Documental	1. Bases de datos del estado de las PQRSDF recibidas a través de canales oficiales de atención del MVCT.	V	1. Analizar la información de gestión trimestral de tramites de las PQRSDF	1. Informes trimestrales sobre el estado de los tramites de las PQRSDF	1. Todos los procesos 2. Ciudadanos. 3. Entes de Control	SCI-P-01 SCI-P-03
1. Proceso de Direccionamiento Estratégico 2. Proceso de Seguimiento y Mejora Continua	1. Lineamientos de monitoreo y seguimiento a los planes de mejoramiento	V	1. Realizar el monitoreo a los instrumentos de planeación estratégica y operativa utilizados para medir y controlar el desempeño del proceso de Servicio al Ciudadano.	1. Resultados del monitoreo a los instrumentos de planeación estratégica y operativa relacionados con el desempeño del proceso de Servicio al Ciudadano.	1. Proceso de seguimiento y mejora continua 2. Entes de control	SMC-M-03
1. Personas Naturales y/o Jurídicas 2. Entes de Control 3. Sector Político	1. Encuestas de satisfacción diligenciadas por los ciudadanos a través de los canales oficiales de atención de la entidad.	V	1. Analizar la información de las encuestas de Percepción del ciudadano	1. Informe de percepción del Ciudadano	1. Todos los procesos 2. Entes de Control	
1. Proceso de Seguimiento y Mejora Continua 2. Evaluación Independiente y Asesoría 3. Entes de Control 4. 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. Informe control y seguimiento PQRSDF	A	1. Identificar e implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora	1. Plan de mejoramiento del proceso	1. Proceso Direccionamiento Estratégico 2. Proceso de Seguimiento y Mejora Continua 3. Proceso de Evaluación Independiente y Asesoría 5. Entidades del gobierno nacional cuya misionalidad está relacionada con las políticas del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio. 6. Entes de control	SMC-M-03

CRITERIOS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN APLICABLES (Normas técnicas, modelos referenciales-Requisitos)-POLÍTICA (S) MIPG ASOCIADA(S)	DOCUMENTOS ASOCIADOS. (procedimientos, instructivos, guías, políticas; entre otros).	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 Capítulo 8, 9 y 10 ISO 9001 ,14001, 45001, 27001, seún aplique.	https://spg.minvivienda.gov.co/portal/buscar_documentos.php	1. Satisfacción del peticionario con relación a la respuesta recibida por parte del MVCT 2. Satisfacción del usuario atendido de forma personalizada.

NORMATIVA VIGENTE APLICABLE- NORMOGRAMA SPG		RIESGOS DEL PROCESO	ACTIVOS DE INFORMACIÓN PROCESO
https://spg.minvivienda.gov.co/portal/normograma.php		https://spg.minvivienda.gov.co/portal/filtro_mapa_de_gestion.php https://spg.minvivienda.gov.co/portal/filtro_mapa_de_corrupcion.php	https://minviviendagovco.sharepoint.com/sites/SPO_NuestraNet/Dependencias/OficinaTICS/Paginas/Activos-de-Informacion.aspx
CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
1.0	2 de julio de 2014	Actualización nombre de indicadores	
2.0	30 de septiembre de 2014	Actualización requisitos MECI de acuerdo al decreto 943 de 2014"por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno	
3.0	20 de marzo de 2015	Actualización de los documentos del Sistema Integrado de Gestión e acuerdo con las directrices de Presidencia de la República y el Manual de Identidad Visual de entidades del gobierno	
4.0	22 de junio de 2016	Se incluye como herramienta de medición , el nuevo indicador:estado de atención Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias(PQRS)	
5.0	6 de febrero de 2017	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 NTCGP1000:2009 y NTCISO9001:2015 correspondiente y se consideran los elementos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el MECI. Modificación y/o actualización de información de acuerdo a la nueva plantilla de caracterización de proceso. Se actualiza el proceso mediante la fusión de los subprocesos atención al usuario y atención legislativa especializada.	
6.0	06 de febrero de 2016	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 y su digitalización.	
7.0	28 de junio de 2018	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	
8.0	16 de octubre de 2019	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	
9.0	22 de abril de 2020	Se actualizo al nuevo formato de Caracterización del proceso Servicio al Ciudadano y se unificaron varios ítems como se muestra a continuación: 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 donde 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 donde 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 donde 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 donde se enfocó en la "Atención a consultas recibidas por los canales de atención vigentes."	
10.0	09 de septiembre de 2024	Se actualizó de acuerdo con la nueva plantilla de caracterización y conforme a los nuevos lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación, imagen institucional, se ajustan procedimientos, manuales asociados y se realizan cambios de fondo en relación con proveedores, entradas, salidas y grupos de valor.	Líder del proceso