

Nombre del proceso:	Tipo de proceso:	Líder del proceso:	Fecha última actualización:
Relacionamiento con la ciudadanía	Apoyo	Secretaría General	16/04/2024
Objetivo:			
Definir, orientar y promover lineamientos para la debida prestación del servicio al ciudadano, la participación y la atención de las PQRS dentro de los términos de ley, haciendo seguimiento a las respuestas de los requerimientos de los peticionarios, buscando mejorar la percepción de buena atención y la satisfacción de los grupos de valor.			
Alcance:			
Inicia con la caracterización de los grupos de valor, identificando sus necesidades y requerimientos para el servicio, continua con la recepción, registro, clasificación, reparto y seguimiento a las PQRS, finalizando con la respuesta oportuna al peticionario y el nivel percepción de la atención recibida.			
Requisitos legales	Documentos asociados	Indicadores del proceso	Control de riesgos

 Proveedor	 Entrada/Insumo	 Actividad	 Producto/salida	 Usuario
Proceso Direccionamiento Estratégico	Plan Estratégico Institucional	P Definir e identificar actividades, recursos e indicadores	Plan de Acción del Proceso Indicadores del Proceso	Proceso Direccionamiento Estratégico
Proceso Sistema Integrado de Gestión Departamento Administrativo de la Función Pública	Política de Administración del Riesgo Mapa de Riesgos y Contexto Estratégico del proceso Guía para la Administración de Riesgos y el Diseño de Controles en Entidades Públicas	P Revisar, identificar y actualizar los riesgos y sus controles	Mapa de riesgos del proceso	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Sistema Integrado de Gestión
Direccionamiento Estratégico Procesos Misionales Proceso de Comunicación	Lineamientos generales y necesidades de atención y orientación para los diferentes canales de atención.	P Definir la estrategia y lineamientos que permitan brindar el servicio de atención y orientación al ciudadano y/o beneficiario directo, a través de los	Estrategia de Servicio al Ciudadano Lineamientos de atención adaptados a la UPIT y documentos de lineamientos para la orientación de los	Ciudadanía y/o beneficiario directo Partes interesadas - grupos de valor.

 Proveedor	 Entrada/Insumo	 Actividad	 Producto/salida	 Usuario
Estratégica. Departamento Administrativo de la Función Pública Departamento Nacional de Planeación			diferentes canales de atención.	diferentes canales de atención.
Direccionamiento Estratégico. Departamento Administrativo de la Función Pública	Estrategia de Servicio al Ciudadano Lineamientos de Atención y orientación en los diferentes canales de atención	H	Implementar la estrategia de Servicio al ciudadano	Materialización de los resultados de la estrategia implementada Ciudadanía y/o beneficiario directo Partes interesadas - grupos de valor.
Todos los procesos Ciudadanía Partes interesadas (grupos de valor e interés)	Cualquier tipo de solicitudes y/o requerimiento recibidos por la Ciudadanía y/o Partes interesadas (grupos de valor e interés)	H	Dar trámite a las PQRS de la UPIT por medio de los diferentes canales de atención establecidos por la entidad.	Respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a los ciudadanos y/o partes interesadas (grupos de valor e interés) Ciudadanía y/o beneficiario directo Partes interesadas - grupos de valor.
Todos los procesos	Productos y/o Servicios de las caracterizaciones	H	Identificar de manera conjunta con la alta dirección de la entidad, el portafolio de servicios con el fin de proporcionar información a la Ciudadanía y/o Partes interesadas (grupos de valor e interés)	Portafolio de Servicios de la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte. Ciudadanía y/o beneficiario directoPartes interesadas - grupos de valor.
Todos los procesos	Caracterización de Usuarios Carta de Trato Digno Manual de Participación, Atención y Servicio a la Ciudadanía	H	Aplicar la medición de la satisfacción del Usuario.	Resultado de la medición y análisis de satisfacción. Ciudadanía y/o beneficiario directo Partes interesadas - grupos de valor.

 Proveedor	 Entrada/Insumo	 Actividad	 Producto/salida	 Usuario
	Y todo insumo que permita una objetiva medición para el análisis de satisfacción del usuario.			
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Sistema Integrado de Gestión	Políticas y Estrategias Institucionales	H Implementar las directrices, controles y participar en la operacionalización acorde con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG	Implementación de actividades y productos, Entrega de Reportes y/o Documentos (MIPG)	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Sistema Integrado de Gestión Partes Interesadas.
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión del Talento Humano Proceso Gestión Administrativa Proceso Sistema Integrado de Gestión Proceso Evaluación y Control Entes de Control	Reporte seguimiento a los Planes Estratégicos, Institucionales, Plan de Acción e Indicadores por parte de Planeación Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles Mapa de Riesgos Institucional del Proceso Informes de Auditoría internas y externas	V Evaluar, medir y realizar seguimiento: a) A la gestión y desempeño del proceso en cuanto a: - Planes estratégicos e institucionales - Gestión y desempeño del proceso (Plan de Acción e Indicadores) - Informes de auditoría interna y externa - Análisis de la medición de satisfacción de los usuarios b) A los controles identificados en: - Mapa de riesgos del proceso - Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles	Informe seguimiento y evaluación Servicio al Ciudadano Fortalezas, Observaciones, Hallazgos, no conformidades	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión del Talento Humano Proceso Gestión Administrativa Proceso Sistema Integrado de Gestión Proceso Evaluación y Control Entes de Control

 Proveedor	 Entrada/Insumo	 Actividad	 Producto/salida	 Usuario
Proceso Direccionamiento Estratégico	Reportes de seguimiento y evaluación			
Proceso Gestión del Talento Humano	Riesgos y peligros identificados en el proceso	A Implementar acciones que permitan la mejora continua	Planes de Mejoramiento implementados (Correcciones, acciones correctivas y/o oportunidades de mejora)	Proceso de Evaluación y Control
Proceso Gestión Jurídica	Fortalezas, Observaciones, Hallazgos, no conformidades			Proceso Sistema Integrado de Gestión
Proceso de Evaluación y Control	Resultados medición del desempeño Institucional - FURAG			Entes de Control
Proceso Sistema Integrado de Gestión				Función Pública
Entes de Control				
Función Pública				

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lilian Magaly Olarte Naranjo Profesional Especializado 2028 - 20 Secretaría General	Jorge Mario Simancas Cárdenas Profesional Especializado 2028 - 18 Secretaría General Willington Granados Herrera Contratista Grupo Interno de Trabajo de Planeación	Diego Fernando Rosero Altamar Secretario General (E)

Versión Generada	Fecha	Descripción del cambio o modificación
01	16/04/2024	Documento inicial