| **CATEGORÍA DEL PROCESO** |
|---|
| **De apoyo** |

| **LÍDER ESTRATÉGICO DEL PROCESO** |
|---|
| **Secretaría General** |

| **LÍDER OPERATIVO DEL PROCESO** |
|---|
| Subdirector Administrativo |

| **INTERVINIENTES** |
|---|
| Todas las dependencias de Planta central y Direcciones Territoriales |

| **OBJETIVO DEL PROCESO** |
|---|
| Atender oportunamente a nuestros grupos de valor a través de los diferentes canales de atención para garantizar el acceso a información, trámites y servicios del INVIAS en cada vigencia, con el fin de generar una buena imagen institucional. |

| **ALCANCE DEL PROCESO** |
|---|
| Desde la disposición de los canales de atención hasta la evaluación de la satisfacción de los trámites y servicios recibidos en Planta Central y Direcciones Territoriales |

# ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO (Cadena de Valor)

| **Tipo de Proveedor** | | **Proveedor** | **Entrada/** Insumo | **Actividad Clave del proceso** | **Descripción de la actividad** | **Salida del proceso** | **Cliente** | **Tipo de Cliente** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Interno** | **Externo** | | | | | | | **Interno** | **Externo** |
| | x | Gobierno | • Normatividad vigente | P1. **Formular políticas y/o documentos en materia de** | 1. Revisar marco normativo y conceptual<br>2. Elaborar borrador de las políticas y/o documentos | Documentos técnicos de servicio al Ciudadano. | • Unidades Ejecutoras<br>• Direcciones Territoriales | x | |

| Tipo de Proveedor Interno | Tipo de Proveedor Externo | Proveedor | Entrada/ Insumo | Actividad Clave del proceso | Descripción de la actividad | Salida del proceso | Cliente | Tipo de Cliente Interno | Tipo de Cliente Externo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | • Políticas del Gobierno Nacional | **servicio al Ciudadano.** | 3. Divulgar el borrador para recibir aportes<br>4. Consolidar aportes<br>5. Aprobar e implementar las políticas. | Políticas formuladas | | | |
| x | | PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN INSTITUCIONAL | Plataforma estratégica | | | | Grupos de valor | | x |
| | x | Gobierno | • Normatividad vigente<br>• Políticas del Gobierno Nacional | P2. **Diseñar la Estrategia de Participación Ciudadana.** | 1. Revisar marco normativo y conceptual<br>2. Elaborar borrador de la estrategia de participación ciudadana<br>3. Divulgar el borrador para recibir aportes<br>4. Consolidar aportes.<br>5. Aprobar y solicitar publicación de la estrategia de participación ciudadana. | Documento de la Estrategia de Participación Ciudadana diseñada y publicada. | • Unidades Ejecutoras<br>• Direcciones Territoriales | x | |
| x | | PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN INSTITUCIONAL | | | | | Grupos de valor | | x |
| X | | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | Infraestructura física | **P3. Disponer Canales de atención a los grupos de valor.** | 1. Revisión de la disponibilidad de los canales de atención.<br>2. Elevar las solicitudes correspondientes para el mantenimiento y/o adecuación de los canales | Canales de Atención dispuestos por la entidad | Grupos de valor | | x |
| X | | PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y | física<br><br>Plataforma tecnológica | | | | • Unidades Ejecutoras<br>• Direcciones Territoriales | X | |

| Tipo de Proveedor Interno | Tipo de Proveedor Externo | Proveedor | Entrada/ Insumo | Actividad Clave del proceso | Descripción de la actividad | Salida del proceso | Cliente | Tipo de Cliente Interno | Tipo de Cliente Externo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | COMUNICACIONES | | | | | | | |
| | X | Grupos de valor | • Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias<br>• Oficios Recibidos<br>• Solicitudes de información | **H1. Recibir y direccionar las comunicaciones de los grupos de valor, a través de los canales de atención, direccionando en primera instancia el requerimiento hacia su respuesta.** | 1. Recibir las comunicaciones a través de los canales de atención.<br>2. Radicar las comunicaciones de conformidad con su contenido. | Radicación y direccionamiento realizado. | Grupos de valor | | x |
| X | | Unidades Ejecutoras Direcciones Territoriales | • Actos administrativos<br>• Memorandos<br>• Correos electrónicos | | | | • Unidades Ejecutoras<br>• Direcciones Territoriales | X | |
| | X | Grupos de valor | • Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias<br>• Oficios Recibidos<br>• Solicitudes de información | **H2. Realizar seguimiento y control a los Derechos de Petición radicados a través de los canales de atención dispuestos por el INVIAS.** | 1. Alimentar una base de datos que contenga la información de los derechos de petición radicados a través de los canales de atención.<br>2. Realizar seguimiento periódico a los derechos de petición para determinar si estos han sido respondidos en termino.<br>3. Remitir alertas y requerimientos.<br>4. Actualizar la base de datos de derechos de petición conforme a las | Alertas<br><br>Requerimientos<br><br>Cuadros de Seguimiento | • Unidades Ejecutoras<br>• Direcciones Territoriales | X | |
| X | | Unidades Ejecutoras Direcciones Territoriales | • Actos administrativos<br>• Memorandos<br>• Correos electrónicos | | | Informes y Reportes | • Gobierno<br>• Grupos de valor | | X |

| Tipo de Proveedor Interno | Tipo de Proveedor Externo | Proveedor | Entrada/ Insumo | Actividad Clave del proceso | Descripción de la actividad | Salida del proceso | Cliente | Tipo de Cliente Interno | Tipo de Cliente Externo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | evidencias de los aplicativos.<br>5. Realizar informes. | | | | |
| X | | Unidades Ejecutoras | Información sobre la oferta institucional de tramites | **H3. Informar a los grupos de valor sobre la oferta institucional de tramites disponibles en la entidad.** | 1. Realizar piezas comunicativas que informen sobre la oferta institucional de tramites de la entidad.<br>2. Remitir estas piezas comunicativas para su edición y publicación en página web y redes sociales. | Piezas comunicativas sobre la oferta institucional de tramites publicadas | • Gobierno<br>• Grupos de valor | | X |
| X | | PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES | | | | | | | |
| | X | Grupos de valor | • Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias<br>• Oficios Recibidos<br>• Solicitudes de información | **H4. Implementar políticas en materia de servicio al Ciudadano.** | 1. Socializar documentos técnicos de Servicio al ciudadano.<br>2. Desarrollar las actividades contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.<br>3. Realizar capacitaciones en materia de Servicio al ciudadano.<br>4. Realizar mesas de trabajo para fortalecer el Servicio al ciudadano en la entidad. | • Documentos técnicos de Servicio al Ciudadano socializados<br>• Desarrollar las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. | • Gobierno<br>• Grupos de valor | | X |
| X | | Unidades Ejecutoras Direcciones Territoriales | • Actos administrativos<br>• Memorandos<br>• Correos electrónicos | | | • Capacitaciones realizadas<br>• Mesas de trabajo realizadas | • Unidades Ejecutoras<br>• Direcciones Territoriales | X | |

| Tipo de Proveedor Interno | Tipo de Proveedor Externo | Proveedor | Entrada/ Insumo | Actividad Clave del proceso | Descripción de la actividad | Salida del proceso | Cliente | Tipo de Cliente Interno | Tipo de Cliente Externo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | X | Grupos de valor | Encuestas diligenciadas | **V1. Evaluar la percepción y satisfacción de los Grupos de valor sobre los productos misionales de la entidad.** | 1. Realizar encuestas de percepción y/o satisfacción.<br>2. Elaborar informe y/o reporte con los resultados de las encuestas.<br>3. Publicar informe y/o reporte.<br>4. Determinar acciones con respecto a los resultados obtenidos. | Informes y/o Reportes publicados | • Gobierno<br>• Grupos de valor | | X |
| | | | | | | | • Unidades Ejecutoras<br>• Direcciones Territoriales | X | |
| X | | Unidades Ejecutoras Direcciones Territoriales | • Actos administrativos<br>• Memorandos<br>Correos electrónicos | **V2. Verificar el cierre a las PQRD en los aplicativos dispuestos para este fin.** | 1. Realizar verificación periódica en los aplicativos de la entidad del cierre de las PQRD.<br>2. Elaborar informe y/o reporte.<br>3. Solicitar la publicación del informe y/o reporte | Informes y/o Reportes publicados | • Gobierno<br>• Grupos de valor | | X |
| | | | | | | | • Unidades Ejecutoras<br>• Direcciones Territoriales | X | |
| X | | PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | Informes de auditoría. | **A1. Implementar acciones de mejoramiento continuo a partir de los hallazgos de los informes de las auditorias.** | 1. Realizar las actividades acordadas en los planes de mejoramiento suscritos.<br>2. Remitir informes y/o reportes con los avances y cumplimiento del plan de mejoramiento | • Planes de mejoramiento<br>• Informes y/o Reportes | • Gobierno<br>• Grupos de valor | | X |
| | | | | | | | • Unidades Ejecutoras<br>• Direcciones Territoriales<br>• PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | X | |

## RIESGOS IDENTIFICADOS

Ver mapa de riesgos institucional

## NORMATIVIDAD APLICABLE

| Tipo | Número | Año | Tema | Link |
|---|---|---|---|---|
| **Constitución Política** | | **1991** | Constitución Política de la República de Colombia | http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html |
| **Ley** | **1755** | **2015** | Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo | http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html |
| **Decreto Legislativo** | **491** | **2020** | Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica | https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto-491-28-marzo-2020.pdf |
| **Ley** | **1437** | **2011** | Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. | http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html |
| **Ley** | **1712** | **2014** | Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. | http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1712_2014.html |
| **Decreto** | **2232** | **1995** | por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos | https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1533 |
| **Decreto** | **2623** | **2009** | "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano." | https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36842 |
| **Decreto** | **1083** | **2015** | Compilatorio de función publica | https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/688725/DECRETO+1083+DE+2015+COMPLETO+UNICO+REGLAMENTARIO+DE+FUNCIN%2BC3%2B93N+PI%2BC3%2B93BLICA.pdf |
| **Conpes**<br><br>**Conpes** | **3654**<br><br>**3785** | **2010**<br><br>**2013** | Política Nacional de Servicio al Ciudadano | https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3507_documento.pdf |
| **Ley** | **2052** | **2020** | "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o | https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=140250 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones" | |

| **Recursos** | | |
|---|---|---|
| **Humanos** | **Técnicos y Tecnológicos** | **Documentos/trámites** |
| **Auxiliares Administrativos**<br>**Técnicos Administrativos**<br>**Profesionales Universitarios**<br>**Profesionales Especializados**<br>**Asesores**<br><br>**Directivos** | SICOR<br>e-Qual<br>Correo electrónico<br>SICO<br>KAWAK<br><br>INVITRAMITES | Ver http://kawak.com.co/invias/consulta.php |

| **Indicadores** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Tipo** | **Nombre** | **Formula** | **Unidad de Medida** | **Meta** |
| Eficiencia | **Oportunidad en la respuesta de PQRD** | **(# de respuesta a PQRD en términos/# de PQRD recibidos)*100** | **%** | **100%** |
| Efectividad | **Satisfacción ciudadana** | **(# encuestados satisfechos/ Total de encuestados)*100** | **%** | **100%** |
| Eficacia | **Tiempo de espera** | **(Tiempo de espera/ promesa de tiempo de espera) * 100** | **%** | **100%** |
| Eficacia | **Tiempo de atención** | **(Tiempo de atención/ promesa de tiempo de atención)*100** | **%** | **100%** |

| **CONTROL DE CAMBIOS** | |
|---|---|
| **Versión** | **Observación** |
| 1 | Migración a nueva plantilla de caracterización y revisión de contenido a la luz de la nueva estructura organizacional y el nuevo modelo de operación de la entidad.<br><br>Cambio de nombre del proceso aprobado por el Comité institucional de Gestión y Desempeño en sesión del 1 de agosto de 2022 |

Los vistos buenos de elaboración, revisión y aprobación corresponderán al reporte del submódulo "Gestión Documental > **Revisión por documento**" del aplicativo KAWAK