# CARACTERIZACIÓN DE PROCESO: ASISTENCIA TÉCNICA

## 1. DATOS BÁSICOS

Código: SDT-120-CP-287

Versión:7

Vigencia: 18/08/2020

## 2. OBJETIVO:

Brindar información y orientación pertinente y oportuna sobre los servicios institucionales y aquellos que ofertan las entidades públicas y privadas a las personas con discapacidad visual, sus familias y sus colectivos; a las instituciones públicas y privadas y a la población en general, para contribuir a la satisfacción y mejoramiento de la confianza del ciudadano frente a la institución.

## 3. ALCANCE:

Inicia con la atención de los ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, y finaliza con la respuesta satisfactoria al ciudadano.

## 4. LÍDER DEL PROCESO (CARGO): Secretario (a) General

## 5. RESPONSABLE DEL PROCESO (CARGO): Profesional Servicio al Ciudadano

## 6. CICLO PHVA DEL PROCESO:

| # | Proveedor Interno | Proveedor Externo | Entrada (Insumo) | Ciclo PHVA | Actividad | Salida | Cliente Interno | Cliente Externo |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Proceso Direccionamiento Estratégico |  | Plan Estratégico  Plan de Acción Anual | P | Definir estrategias de servicio al ciudadano | Politica, protocolos y lineamientos de servicio al ciudadano | Proceso de servicio al ciudadano | Ciudadanos y entidades públicas y privadas que solicitan información |
| 2 | Proceso Evaluación y Mejoramiento Institucional |  | Planes de mejoramiento | P | Definir estrategias de servicio al ciudadano | Identificar herramientas que permitan el seguimiento a las PQRSD |  | Proceso de servicio al ciudadano |
| 3 |  | Programa Nacional de servicio al ciudadano | Directrices, lineamientos y políticas relacionadas con servicio al ciudadano | P | Definir estrategias de servicio al ciudadano | Identificar estrategias que permitan el mejoramiento de la atención al ciudadano | Proceso de servicio al ciudadno | Ciudadanos y entidades públicas y privadas que solicitan información |
| 4 |  | Ciudadanos en general, entidades públicas o privadas, ciudadanos con discapacidad visual | Petición, queja, reclamo,sugerencia o dencuncia | H | Radicar el requerimiento del ciudadano en el sistema de gestión documental ORFEO | Traslado de PQRSD a la dependencia correspondiente | Proceso de servicio al ciudadano | Ciudadanos y entidades públicas y privadas que solicitan información |
| 5 | Proceso de asistencia técnica  Proceso centro cultural  Proceso Producción Radial y Audiovisual  Proceso Unidades Productivas |  | Catalogo de servicios de la entidad | H | Brindar información a la ciuddanía de manera oportuna sobre los servicios institucionales y de aquellas entidades que provean servicios a las personas con discapacidad visual | Reportes de seguimiento de las PQRSD remitidas. | Todos los procesos | Ciudadanos y entidades públicas y privadas que solicitan información |
| 6 | Procesos de apoyo |  | Documentación Financiera  Certificados Contables  Documentación Contractual  Certificados Contractuales  Archivos de Historias Clínicas  Certificados de Bonos Pensionales y laborales  Gestión de Actividades del INCI | H | Radicar el requerimiento del ciudadano en el sistema de gestión documental ORFEO | Reportes de seguimiento de las PQRSD remitidas. | Todos los procesos | Ciudadano |
| 7 |  | Entidades gubernamentales o privadas que prestan servicios (educativos, de recreación y cultura, política social, trabajo, etc.) que sean de interés para las personas con discapacidad , sus familias y coelctivos | Convocatorias de actividades para personas con discapacidad visual | H | Orientar a los ciudadanos sobre las entidades que prestan servicios a las personas con discapacida visual | Información solicitada por el ciudadano |  | Ciudadano |
| 8 | Proceso servicio al Ciudadano |  | Registro de petición, queja, reclamo, sugerencia, consulta y/o denuncia resuelto | V | Evaluar el Servicios Prestado | Informe PQRSD | Proceso Servicio al Ciudadano  Proceso Evaluación y Mejoramiento Institucional  Proceso Gestión Humana |  |
| 9 |  | Ciudadano | Encuesta de satisfacción al ciudadano | V | Evaluar el servicio prestado al ciudadano | Informe de encuestas de satisfacción al ciudadadno | Proceso Servicio al Ciudadano  Proceso Evaluación y Mejoramiento Institucional  Proceso Gestión Humana |  |
| 10 | Proceso Evaluación y Mejoramiento Institucional |  | Auditorias internas | V | Efectuar seguimiento y medición del proceso |  | Proceso de servicio al ciudadano |  |
| 11 | Proceso Servicio al Ciudadano |  | Medición y análisis de indicadores  Resultados de auditorías | A | Planes de acción de mejora | Acciones Preventivas  Acciones Correctivas  Correcciones | Proceso Evaluación y Mejoramiento Institucional  Proceso Servicio al Ciudadano |  |
| 12 | Procesos Evaluación Y Mejoramiento  Proceso Direccionamiento Estratégico |  | Informes de gestión | A | Mapa de riesgos de la gestión | Proceso de Evaluación y Mejoramiento Institucional  Proceso de Direccionamiento Estratégico |  |  |

## 7. RIESGOS: Ver Mapa de riesgos Institucional (Proceso Direccionamiento Estratégico)

## 8. INDICADORES:

Ver Cuadro de Mando Integral (Proceso Direccionamiento Estratégico)

## 9. DOCUMENTOS ASOCIADOS: Ver Listado Maestro de documento (proceso de gestión documental)

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha (dd/mm/aa) | Relación de las secciones modificadas | Naturaleza del cambio |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 16/04/2012 | Se modificaron los insumos de las actividades relacionadas con la Planeación, se modificaron las entradas y salidas de la actividad de seguimiento y medición del proceso (verificar). Se modificaron las actividades relacionadas con el Actuar. Se cambió la caracterización al nuevo formato. | Se modificó la caracterización de acuerdo con los lineamientos dados por el equipo líder de calidad. |
| 2 | 31/05/2013 | Políticas de Operación, Responsable, Entrada -Insumos, Recursos Requeridos. | Se modificó la política de operación en relación con la ampliación de las modalidades de requerimientos presentadas por los ciudadanos - clientes, el responsable del proceso, la periodicidad del análisis de las encuestas de satisfacción al cliente. En la Entrada del Proceso - Insumo, se modificó Plan Operativo Anual por Plan de Acción Anual y en cunato a recursos humanos requeridos se ajusto "Secretario" por "Secretario Ejecutivo" y se adicionó al Coordinador de Gestión Humana y Servicio al Ciudadan |
| 3 | 29/01/2018 | Ciclo PHVA | Se actualiza la caracterización de procesos de acuerdo a la actualización del Mapa de Procesos, Se realizó actualización del objetivo, ciclo PHVA los recursos requeridos y el Listado Maestro de Documentos que agrupará el Listado Maestro de Formrtos en el. Se agrega Líder de Proceso, Responsable de Proceso, Se elimina Norma NTC GP100o. Formatos se une a Documentos asociados. |
| 7 | 18/08/2020 | Se actualiza caracterización de procedimientos | Se actualiza caracterización de acuerdo con el procedimiento de servicio al ciudadano. |

**11. ETAPAS DEL DOCUMENTO**

| **ETAPAS DEL DOCUMENTO** | **NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE** | **FECHA (dd/mm/aa)** |
| --- | --- | --- |
| Elaboración | MARIA HELENA CRUZ | 12/08/2020 |
| Revisión | ANDREA CAROLINA CUADROS | 18/08/2020 |
| Aprobación | ANDREA CAROLINA CUADROS | 18/08/2020 |