



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



### OBJETIVO DEL PROCESO

Asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los ciudadanos mediante la entrega de información oportuna, veraz y confiable. Así como liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano.

### ALCANCE (LÍMITES)

Inicia con la recepción de la PQRSD o trámites, lineamientos de relación Estado Ciudadano impartidos por el Gobierno Nacional y finaliza con la respuesta al peticionario o partes interesadas así mismo aplicando las políticas de Gestión y Desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG con respecto a la relación Estado y Ciudadano.

### LÍDER DE PROCESO

Jefe de Relacionamiento con el Ciudadano

### TIPO DE PROCESO

Operativo

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos de CISA y Entidades Gubernamentales y de control.</li> <li>Cliente Externo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas.</li> <li>Trámites</li> <li>Encuesta de Satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>H. Radicar:</b> Ingresar en el aplicativo de apoyo para la gestión documental, todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y Trámites.</li> <li><b>H. Asignar:</b> Establecer el responsable a los radicados en el aplicativo de apoyo para la gestión documental</li> <li><b>H. Gestionar:</b> tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o trámites, de acuerdo con lo estipulado en la circular normativa CN 005.</li> <li><b>H. Elaborar informes</b></li> <li><b>H. Hacer seguimiento:</b> Realizar seguimiento a todas las radicaciones de PQRD y trámites radicados en el aplicativo de apoyo para la gestión documental.</li> <li><b>P. Planear</b> las acciones a realizar con los resultados de los seguimientos.</li> <li><b>A. Ejecutar</b> las acciones producto de los resultados de los seguimientos.</li> <li><b>P.H.V.</b> Monitorear el cumplimiento de los acuerdos establecidos en el contrato de Call Center -Servicio al cliente, implementando acciones correctivas para</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respuesta oportuna, con información veraz y confiable al peticionario.</li> <li>Documentos soporte de respuesta</li> <li>Cierre de PQRSD y Trámites</li> <li>Atención oportuna y de calidad para el cliente.</li> <li>Informe de Gestión de respuesta de PQRSD y trámites.</li> <li>Informe de seguimiento de PQRD y trámites.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos de CISA</li> <li>Ciudadanía</li> <li>Entidades Gubernamentales y de control</li> <li>Todos los procesos de CISA</li> <li>Líderes de Proceso</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
		<p>abordar riesgos y/o oportunidades de mejora que permitan garantizar el nivel de servicio por los diferentes canales de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>P.H.V.</b> Monitorear la calidad y oportunidad de prestación de servicio en el Front.</li> <li>• <b>H.</b> Realizar radicación de Solicitudes (Call center)</li> <li>• <b>P.H.V.A.</b> Realizar seguimiento del servicio por medio del cliente oculto, de acuerdo con lo estipulado en la Circular Normativa No. 005</li> <li>• <b>V.</b> Realizar seguimiento a las PQRD, trámites y tareas relacionadas.</li> <li>• <b>H.A</b> Implementar las actividades necesarias para mejorar la atención al ciudadano</li> <li>• <b>P.H.V.A.</b> Implementar las actividades necesarias para racionalizar los trámites dentro de la entidad.</li> <li>• <b>V.</b> Medir el grado de satisfacción del ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de Calibración proveedor Call Center.</li> </ul> <p>Informe cliente oculto.</p> <p>Resultados de encuesta de satisfacción del ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionamiento con la ciudadanía y el proveedor.</li> <li>• Relacionamiento con la ciudadanía</li> <li>• Todos los procesos de CISA.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanía</li> <li>• Todos los procesos de CISA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Tramites</li> </ul>	<p><b>GESTIÓN DE PQRSD O TRÁMITES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>P.</b> Establecer e implementar políticas y procedimientos para garantizar la atención oportuna y eficaz de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y trámites</li> <li>• <b>H.</b> Analizar y gestionar las solicitudes de los ciudadanos.</li> <li>• <b>H.</b> Elaborar respuestas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta a las PQRD y atención al Trámite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanía</li> <li>• Todos los procesos de CISA</li> <li>• Entidades.</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>H.</b> Solicitar información a entidades externas u originadoras de las obligaciones de cartera.</li> <li>• <b>H.</b> Solicitar información a los procesos de CISA con el fin de atender oportunamente los requerimientos de los clientes.</li> <li>• <b>H.</b> Dar respuesta y cierre a las PQRD y trámites.</li> <li>• <b>V.</b> Realizar seguimiento a las PQRD y Trámites en gestión.</li> <li>• <b>V.</b> Realizar seguimiento al cumplimiento del tratamiento de riesgos de CISA.</li> <li>• <b>V.A.</b> Detectar aspectos a mejorar y planificar su implementación.</li> </ul> <p><b>GESTIÓN CALL CENTER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>H.</b> Asesorar y suministrar información general a los ciudadanos.</li> <li>• <b>H.</b> Radicar PQRD y trámites e información sobre éstas.</li> <li>• <b>H.</b> Aplicar la encuesta de satisfacción y percepción del ciudadano.</li> <li>• <b>H.</b> Ejecutar las actividades impartidas por la Jefatura de Relacionamiento con la ciudadanía en el marco del contrato.</li> <li>• <b>H.</b> Confirmar la asistencia a eventos, validación de información de contactos, envío masivo de correos electrónicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Gestión Call Center-Servicio al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos de CISA</li> </ul>



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía</li> <li>Notaría</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Cancelación Gravámenes</li> <li>Minuta de Cancelación de Hipoteca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>P.H.V.A.</b> Asegurar el cumplimiento de los indicadores de calidad, asociados a la gestión de servicio al cliente.</li> </ul> <p><b>CANCELACIÓN DE GRAVAMENES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>P.</b> Establecer e implementar políticas y procedimientos para la liberación de gravámenes.</li> <li><b>H.V.</b> Verificar documentación para levantamiento gravámenes y determinar viabilidad del trámite.</li> <li><b>H.</b> Elaborar minuta de cancelación de gravámenes.</li> <li><b>H.</b> Entregar minuta y documentación a la notaría para protocolizar.</li> <li><b>V.A.</b> Dar respuesta y cierre al Trámite.</li> </ul> <p><b>RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>P.</b> Identificar las características, necesidades e intereses a través de la caracterización de los grupos de valor de la entidad.</li> <li><b>P.</b> Formular o actualizar estrategias o lineamientos de interacción con los grupos de valor, para el fortalecimiento de la relación Estado – Ciudadano en el ámbito del MIPG.</li> <li><b>H.</b> Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias, según aplique.</li> <li><b>V.</b> Hacer seguimiento y acompañar a los líderes de los procesos en la implementación de las actividades encaminadas en las políticas de relacionamiento con la ciudadanía y Estado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicaciones al ciudadano.</li> <li>Solicitud reparto Notarial</li> <li>Minuta de Cancelación de Gravámenes</li> <li>Solicitud de ajustes o correcciones sobre las minutas</li> <li>Optimización y alineación de servicios de relacionamiento con la ciudadanía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadano</li> <li>Superintendencia de Notariado y Registro</li> <li>Notaría, ciudadano</li> <li>Ciudadanía y Grupos de Valor</li> <li>Estado Colombiano</li> <li>Todos los procesos de CISA</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno Nacional</li> <li>Todos los procesos de CISA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lineamientos Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG Políticas de:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Transparencia y acceso a la información pública,</li> <li>Racionalización de trámites,</li> <li>Participación Ciudadana en la Gestión Pública y</li> <li>Servicio al ciudadano.</li> </ol> </li> <li>Resultados Caracterizaciones Grupos de Valor y FURAG</li> <li>Información primaria de los ciudadanos</li> <li>Información secundaria</li> </ul>			



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>A.</b> Proponer ajustes a la información pública, trámites y otros procedimientos administrativos, espacios de interacción a través de los canales de atención, rendición de cuentas y participación ciudadana y al relacionamiento con la ciudadanía, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor.</li> </ul>		

INDICADORES DE GESTIÓN		RIESGOS DEL PROCESO	RECURSOS TECNOLÓGICOS
<b>Eficacia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas, Reclamos y Tutelas (Provenientes de Derechos de Petición)</li> <li>• Preferencia de Ciudadanos para la Radicación de Solicitudes</li> </ul>	El detalle de los riesgos del proceso se debe consultar en el aplicativo ASE – Aplicativo de seguimiento la estrategia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TEMIS</li> <li>• COBRA</li> <li>• OLYMPUS</li> <li>• ORFEO</li> <li>• DATA CREDITO</li> <li>• CIFIN</li> <li>• Boletín de deudores morosos del estado</li> <li>• Página de Superintendencia de Notariado y Registro para solicitud de reparto notarial</li> <li>• Página de Procuraduría.</li> <li>• ZEUS</li> <li>• ISOLución</li> <li>• ASE – Aplicativo para el seguimiento a la Estrategia</li> </ul>
<b>Eficiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Integral de PQRD</li> <li>• Gestión Integral de Tramites</li> <li>• Gestión de Trámites de Cancelaciones de Garantías</li> <li>• Satisfacción del Ciudadano</li> <li>• Tiempo Promedio de Atención de Clientes Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía</li> </ul>		
Nota: Para verificar el detalle del indicador, hoja de vida y los resultados de las mediciones, debe consultarse el aplicativo ISOLución, módulo "Medición".			

DOCUMENTACIÓN APLICABLE	
DOCUMENTOS PROPIOS DEL PROCESO	DOCUMENTOS TRANSVERSALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CN005: Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Trámites y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de los Clientes</li> <li>• MC069: Política para el cobro de la tarifa de los trámites de cancelación de gravámenes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CN023: Programa de Gestión Documental</li> <li>• CN107: Política de administración del riesgo en Central de Inversiones S.A.</li> <li>• MN011: Código de Buen Gobierno</li> <li>• MN013: Manual del SIG</li> <li>• MN015: Implementación Modelo EFR Empresa Familiarmente Responsable</li> <li>• MN018: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)</li> <li>• MN022: Manual del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio</li> <li>• MN023: Código de Integridad</li> </ul>



### DOCUMENTACIÓN APLICABLE

#### DOCUMENTOS PROPIOS DEL PROCESO

#### DOCUMENTOS TRANSVERSALES

- MN024: Manual para la Gestión de Conflictos de Interés
- MN032: Manual de autocontrol, prevención y gestión de riesgo integral contra el lavado de activos, financiación del terrorismo financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- MN033: Programa de Cumplimiento en materia de libre competencia económica – PLCE.
- MC001: Reglamento Interno de Trabajo de Central de Inversiones S.A.
- MC046: Política para la Prevención y Lucha Contra la Corrupción
- MC048: Política de Derechos Humanos
- Docs. de Interés Gral. 006: Normograma por Procesos