



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



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



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



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



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



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



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
		<ul style="list-style-type: none"> • A. 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. 		

INDICADORES DE GESTIÓN		RIESGOS DEL PROCESO	RECURSOS TECNOLÓGICOS
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Quejas, Reclamos y Tutelas (Provenientes de Derechos de Petición) • Preferencia de Ciudadanos para la Radicación de Solicitudes 	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"> • TEMIS • COBRA • OLYMPUS • ORFEO • DATA CREDITO • CIFIN • Boletín de deudores morosos del estado • Página de Superintendencia de Notariado y Registro para solicitud de reparto notarial • Página de Procuraduría. • ZEUS • ISOLución • ASE – Aplicativo para el seguimiento a la Estrategia
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Integral de PQRD • Gestión Integral de Tramites • Gestión de Trámites de Cancelaciones de Garantías • Satisfacción del Ciudadano • Tiempo Promedio de Atención de Clientes Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía 		
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"> • CN005: Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Trámites y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de los Clientes • MC069: Política para el cobro de la tarifa de los trámites de cancelación de gravámenes 	<ul style="list-style-type: none"> • CN023: Programa de Gestión Documental • CN107: Política de administración del riesgo en Central de Inversiones S.A. • MN011: Código de Buen Gobierno • MN013: Manual del SIG • MN015: Implementación Modelo EFR Empresa Familiarmente Responsable • MN018: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) • MN022: Manual del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio • MN023: Código de Integridad



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