



MACROPROCESO Atención y Servicio al Ciudadano
PROCESO Atención y Servicio al Ciudadano para la Función Pública Simit

Tipo de proceso
 Estratégico
 Misional
 Apoyo
 Control y evaluación

RESPONSABLE Directora Nacional Simit

OBJETIVO Atender oportunamente y servir al ciudadano resolviendo peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de los canales establecidos cumpliendo con la normatividad legal vigente.

ALCANCE Inicia con la definición de los lineamientos para el desarrollo de las estrategias hasta proponer acciones de mejora para la gestión de atención y servicio al ciudadano.

#	Entrada	Proveedor	Actividad	Salida	Cliente
CICLO ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO					
	* Plan Estratégico para la función pública Simit. * Plan de Acción Institucional para la función pública Simit. * Matriz de Riesgos. * Matriz de Riesgos de Corrupción. * Matriz de Requisitos Legales. * Plan de Mejora. * Plan de Gestión de Calidad. * Presupuesto Aprobado. * Plan Anual de Adquisiciones. * Plan anual de auditorías y seguimientos. * Plan de Mejoramiento * Políticas y normas de la Gestión Documental * Políticas y protocolos de comunicación organizacional. * Políticas de Administración de bienes, insumos y servicios.	Proceso de Planeación Estratégica para la Función Pública Simit. Proceso de Planeación Institucional para la Función Pública Simit. Proceso Gestión Jurídica para la Función Pública Simit. Proceso Gestión de Calidad para la Función Pública Simit Proceso Gestión Financiera y Contable para la Función Pública Simit. Proceso Gestión Contractual para la Función Pública Simit. Proceso Control Interno de Gestión Función Pública Proceso Gestión Documental. Proceso Comunicación Organizacional. Proceso de Administración de bienes, insumos y servicios.	P Definir o actualizar los lineamientos para el desarrollo de las estrategias de atención y servicio al ciudadano.	Lineamientos de atención y servicio al ciudadano	Dirección Ejecutiva
			Elaborar el plan de atención y servicio al ciudadano	Plan de atención y Servicio al ciudadano. Matrices de Riesgos y de Riesgos de Corrupción actualizadas Matriz de Requisitos Legales actualizada. Definición de Necesidades de comunicaciones.	Proceso de Planeación Institucional para la Función Pública Simit Proceso Gestión Jurídica para la Función Pública Simit. Proceso de Comunicación Organizacional.
			Definir o actualizar los medios y canales de atención al ciudadano.	Interna: Listado de medios y canales de atención al ciudadano	
			Definir o actualizar los protocolos de atención y servicio al ciudadano.	Protocolo de atención y servicio al ciudadano	Dirección Nacional SIMIT Proceso de Comunicación Organizacional
1	Lineamientos y plan de atención y servicio al ciudadano aprobados. Protocolo de Atención al ciudadano revisado	Dirección Ejecutiva Proceso de Planeación Institucional para la Función Pública Simit. Proceso de Comunicación Organizacional.	H Divulgar y socializar los lineamientos, plan y protocolos para la gestión de la atención y servicio al ciudadano.	Comunicados	Partes Interesadas Proceso Comunicación organizacional Procesos DNS y Servicios Compartidos
			Ejecutar el plan de atención y servicio al ciudadano	Comunicados. Documentos de registro de ejecución del plan	Partes interesadas
			H Atender y orientar a los ciudadanos a través de los canales y protocolos definidos.	Interna: Registros de canales de atención	
	Radicación de PQRSD	Proceso Gestión Documental	Registrar, clasificar, realizar el análisis de caso y tramitar las PQRSD.	Oficios	Proceso Comunicación Organizacional Procesos DNS y Servicios Compartidos Partes Interesadas