

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	Proceso: Servicio Al Ciudadano		
Versión: 4	Vigencia: 20/12/2022		Código: C-A-SCD-01
OBJETIVO	Implementar los elementos definidos en la política nacional de servicio al ciudadano, garantizando la transparencia y la satisfacción de las necesidades de información o trámites, en relación a los temas de competencia de acuerdo a las disposiciones legales vigentes. Así como liderar y articular sectorialmente la implementación del Modelo de Gobierno Abierto acorde con los lineamientos emitidos por el Gobierno Nacional.		
ALCANCE DEL PROCESO	El proceso inicia con la formulación de las políticas sectoriales de Servicio al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información y Atención a Personas con Discapacidad y termina con el reporte de información producto de evaluaciones y verificaciones efectuadas a los componentes del proceso.		
GESTOR O LIDER DEL PROCESO	Coordinador (a) de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	COGESTORES DEL PROCESO	N/A

ENTRADAS		CICLO PHVA SUBPROCESOS	SALIDAS	
Proveedores	Insumos		Productos	Partes Interesadas
<ul style="list-style-type: none"> * Despachos del Ministro y Viceministerios (I) * Proceso de gestión estratégica de tecnologías de la información y la comunicación (I) * Gestión Integrada del Portafolio de Planes, Programas y Proyectos (I) * Departamento Nacional de Planeación (E) * Entidades del sector (E) 	<ul style="list-style-type: none"> * Análisis del contexto estratégico interno y externo proceso. * Plan Nacional de Desarrollo vigente. * Plan de Adquisiciones. (I) * Presupuesto de Funcionamiento de la Entidad. * Políticas e Instrumentos Ambientales adoptados. * Lineamientos de secretaría de transparencia presidencia de la republica (E) * Guía para la Administración del Riesgo - DAFP * Modelo Integrado de Planeación y Gestión * Políticas y regulaciones vigentes * Compromisos relacionados con las funciones del proceso * PQRSD 	<ul style="list-style-type: none"> * Identificar las necesidades de recursos para el cumplimiento de las actividades del proceso. * Análisis del contexto estratégico interno y externo pertinente al proceso. * Identificación de las partes interesadas. * Identificación de aspectos e impactos ambientales. * Identificación riesgos y peligros en seguridad y salud en el trabajo. * Identificación de riesgos de seguridad de la información * Identificación de riesgos y oportunidades de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan de acción institucional. * Mapa de riesgos del proceso. * Necesidades y expectativas de partes interesadas. * Matriz de aspectos e impactos ambientales. * Matriz de riesgos de seguridad y salud en el trabajo. * Contexto institucional (Contexto interno y externo, partes interesadas) * Plataforma estratégica del SIG (Misión, visión, política del SIG, objetivos, indicadores, mapa de procesos, manual del sistema integrado de gestión institucional, entre otros) 	<ul style="list-style-type: none"> *Entes de control (E) *Despachos del Ministro y Viceministro (I) *Áreas misionales (I) *Oficina Asesora Jurídica (I) *Oficina de control interno (I) *MinTic (E) *MinTrabajo (E) *Departamento Administrativo de la Función Pública (E)
<ul style="list-style-type: none"> * Despacho del Ministro, Secretaría General(i) * Departamento Nacional de Planeación (E) * Función Pública (E) * DNP, Congreso de la República, Ministerio de Justicia y del Derecho. (E) * Proceso de servicio al ciudadano (I) * Secretaría de transparencia Presidencia de la republica (E) 	<ul style="list-style-type: none"> * Políticas, lineamientos, leyes, guías y otras disposiciones direccionadas a la Atención y Servicio al Ciudadano. * Política de Servicio al Ciudadano * Política de Transparencia y Acceso a la Información * Política de Atención a Personas con Discapacidad * Protocolo de Atención al Ciudadano (I) 	<ul style="list-style-type: none"> * Actualizar el Protocolo de Servicio al Ciudadano. * Sensibilizar a los colaboradores de la entidad con los lineamientos y protocolos de servicio al Ciudadano. Implementar las acciones definidas en las guías de implementación de las políticas de Servicio al Ciudadano, Transparencias y Acceso a Información y Atención a Personas con Discapacidad. * Caracterizar los usuarios del Ministerio y establecer criterios de priorización de temáticas para fortalecer la oferta de información de Minambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> *Publicación del Protocolo de Servicio al Ciudadano. *Protocolo socializado de servicio al Ciudadano y del procedimiento de administración de comunicaciones oficiales. *Reporte de indicadores de proceso que mide la totalidad de políticas. * Documento de Caracterización de Usuarios. *Documento de Priorización de temáticas de información. 	<ul style="list-style-type: none"> * Funcionarios y contratistas de MinAmbiente (I). * Secretaría de Transparencia Presidencia de la republica (I). * Todos los Procesos de MinAmbiente.(I) * Servidores públicos de la entidad * Ciudadanía y personas jurídicas (E)
<ul style="list-style-type: none"> * Despacho del Ministro, Secretaría General (I) * Departamento Nacional de Planeación - DNP, congreso de la república, Ministerio de justicia y del Derecho (E) 	<ul style="list-style-type: none"> * Políticas, lineamientos, leyes, guías y otras disposiciones direccionadas a la Atención y Servicio al Ciudadano. * Necesidades o requerimientos sectoriales y de la sociedad civil relacionadas con la participación, transparencia, innovación, colaboración y acceso a la información. * Insumos de secretaría de presidencia acorde con la formulación de políticas planes y estratégicas del modelo gobierno abierto. 	<ul style="list-style-type: none"> * Implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano (cumpliendo requerimientos del MIPG), planes y estrategias del Modelo de Gobierno Abierto. 	<ul style="list-style-type: none"> * Reporte de indicadores de cumplimientos de los lineamientos de la política. * Informe de gestión UCGA con el reporte de acciones de servicio al ciudadano. * Campañas de socialización asociados al servicio al ciudadano, transparencia y atención a personas con discapacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> * Dependencias misionales. (I) * Sector de la sociedad (público, privado y sociedad civil) (E)
<ul style="list-style-type: none"> * Usuarios y ciudadanía en general (E) * Todos los Procesos de MinAmbiente.(I) 	<ul style="list-style-type: none"> * Políticas, lineamientos, leyes, guías y otras disposiciones direccionadas a la Atención y Servicio al Ciudadano. * Ley 1755 de 2015 guías internas sobre la gestión de PQRSD *Ley 1712 de 2014 	<ul style="list-style-type: none"> *Proyectar traslados por competencia y notificaciones a los peticionarios de aquellas comunicaciones radicadas en la Entidad que no son de su competencia 	<ul style="list-style-type: none"> * Informe de gestión UCGA con el reporte de estadística de los traslados. 	<ul style="list-style-type: none"> * Dependencias misionales. (I) * Sector de la sociedad (público, privado y sociedad civil) (E)

ENTRADAS		CICLO PHVA SUBPROCESOS	SALIDAS		
Proveedores	Insumos		Productos	Partes Interesadas	
* Usuarios (E)	* Lineamientos para la gestión de canales de atención al ciudadano Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	H	* Atención de canales de primer contacto (Telefónico, chat, WhatsApp, presencial) y conmutador	* Informe de gestión UCGA con el reporte de estadística en la atención a canales de primer contacto. * Reporte FURAG componente Servicio al Ciudadano	* Secretaría General (I) * Proceso de evaluación independiente (I) * Usuarios y ciudadanía en general (E) * Función Pública (E)
* Usuarios (E)	* Guía para la Medición de calidad a las respuestas de las PQRSD Oficios de respuesta a PQRSD		* Medición de la calidad a las respuesta que genera el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.	* Informe de Seguimiento a la calidad de las respuesta a PQRSD y solicitudes de acceso a información pública del Ministerio	* Secretaría General (I) * Proceso de evaluación independiente (I) * Secretaría de transparencia Presidencia de la republica (E) * Usuarios (E)
* Despachos del Ministro y Viceministerios (I) * Proceso de gestión estratégica de tecnologías de la información y la comunicación (I) * Gestión Integrada del Portafolio de Planes, Programas y Proyectos (I) * Departamento Nacional de Planeación (E) * Entidades del sector (E)	* Ley 1712 de 2014 * Resolución 3564 de 2015		* Medición de los componentes mínimos de transparencia y acceso a la información que deben desplegarse en la página web institucional	* Informe de verificación / SIRECI * Matriz de Autodiagnóstico de Transparencia * Índice de Transparencia y Acceso a Información Matriz de Seguimiento	* Despacho del Ministro (I) * Todos los Procesos de MinAmbiente.(I) * DNP (E) * Ciudadanía. * Procuraduría General de la Nación (E)
* Despachos del Ministro y Viceministerios (I) * Proceso de gestión estratégica de tecnologías de la información y la comunicación (I) * Gestión Integrada del Portafolio de Planes, Programas y Proyectos (I) * Departamento Nacional de Planeación (E) * Entidades del sector (E)	* Artículo 73 de la ley 1474 de 2011		* Verificación del cumplimiento de las actividades desplegadas el PACC para cada periodo	* Matriz del PAAC	* Despacho del Ministro (I) * Todos los Procesos de MinAmbiente.(I) * Procuraduría * Ciudadanía.
* Usuarios (E)	* Ley 1755 de 2015 guías internas sobre la gestión de PQRSD *Ley 1712 de 2014		* Verificación y seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta a PQRSD	* Informes de Gestión a la coordinación del proceso de servicio al ciudadano	* Proceso de servicio al ciudadano (I) * Sector de la sociedad (público, privado y sociedad civil) (E)

ENTRADAS		CICLO PHVA SUBPROCESOS	SALIDAS		
Proveedores	Insumos		Productos	Partes Interesadas	
* Proceso evaluación independiente (I) * Proceso de Administración del SIG * Entes de control. (E) * Proceso de Gestión de	* Informes de gestión * Resultados de la ejecución de actividades * Auditorías Internas y externas. * Identificación y registro de notas de prensa sobre	V	* Análisis de indicadores del proceso. * Auditorías * Autoevaluación del proceso.	* Reporte de indicadores * Informes de gestión * Informes de auditoría	* Proceso Evaluación Independiente (I) * Proceso de Administración del SIG.
* Proceso evaluación independiente (I) * Proceso Gestión estratégica del portafolio de planes, programas y proyectos (I) * Entes de control (E)	* Informes de auditoría * Informes de gestión * Reporte de indicadores. * Planes de mejoramiento	A	* Elaboración del plan de mejoramiento del proceso.	* Planes de mejoramiento.	* Proceso Evaluación Independiente (I) * Proceso de Administración del SIG.
GESTIÓN DE RECURSOS		GESTIÓN DE RIESGOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO (Procedimientos, instructivos, guías, programas, entre otros.)		
Humanos: Los definidos en la planta de personal y contratos de prestación de servicios cuando se requiera Infraestructura: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, servidores, redes de cómputo, red interna y comunicación. Tecnológicos: Internet, sistemas de información, sistemas operativos, de infraestructura, Windows y bases de datos. Financieros: Asignación presupuestal del plan de acción para el cumplimiento de las actividades		DS-E-SIG-25 Mapa de Riesgos del Sistema Integrado de Gestión	Modulo de Documentos MADSIGESTION https://madsigestion.minambiente.gov.co/portal/index.php		
INDICADORES DE GESTIÓN		MARCO NORMATIVO Y REGULATORIO : MODULO NORMOGRAMA MADSIGESTION			
MADSIGestion F-E-SIG-35 Ficha de reporte de Indicadores de Gestión M-E-SIG-05 Manual de indicadores		Modulo Normograma MADSIGESTION https://madsigestion.minambiente.gov.co/portal/index.php			