

| | | | |
|--|-----------------------------------|--|--|
| MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE | CARACTERIZACIÓN DE PROCESO | | SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión |
| | Proceso: Servicio al Ciudadano | | |
| Versión: 5 | Vigencia: 05/12/2023 | | Código: C-A-SCD-01 |

| | |
|-----------------|--|
| OBJETIVO | Implementar los elementos definidos en la política nacional de servicio al ciudadano, garantizando 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. |
|----------------------------|--|

| | | | |
|--------------------------|---|-------------------------------|---|
| LIDER DEL PROCESO | Coordinador (a) de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía | COGESTORES DEL PROCESO | Ministro (a) Ambiente y Desarrollo Sostenible |
|--------------------------|---|-------------------------------|---|

| 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 secretaria 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 | P | <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) | H | <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 republica, 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 secretaria de presidencia acorde con la formulación de políticas planes y estratégicas del modelo gobierno abierto. | H | <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 cumplimiento 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 | H | <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) |
| * 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 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. |

| ENTRADAS | | CICLO PHVA SUBPROCESOS | SALIDAS | |
|--|---------|---|--|--------------------|
| Proveedores | Insumos | | Productos | Partes Interesadas |
| 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 | | Modulo de Riesgos SOMOSIG https://somosig.minambiente.gov.co/portal/index.php DS-E-SIG-25 Mapa de Riesgos del Sistema Integrado de Gestión G-E-SIG-05 Guia de administracion del riesgo | Modulo de Documentos SOMOSIG https://somosig.minambiente.gov.co/portal/index.php | |
| INDICADORES DE GESTIÓN | | MARCO NORMATIVO Y REGULATORIO | | |
| Modulo de Indicadores SOMOSIG https://somosig.minambiente.gov.co/portal/index.php F-E-SIG-20 Solicitud de modificación del indicador de gestión F-E-SIG-22 Hoja de vida del indicador del SIG F-E-SIG-35 Ficha de reporte de Indicadores de Gestión M-E-SIG-05 Manual de indicadores | | Modulo Normograma SOMOSIG https://somosig.minambiente.gov.co/portal/index.php F-E-SIG-08 Actualización de normograma P-E-SIG-06 Ingreso actualización del normograma | | |