


MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		 Código: C-A-SCD-01
	Proceso: Servicio Al Ciudadano		
Versión: 3	Vigencia: 01/08/2022		

<b>OBJETIVO</b>	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.
-----------------	---

<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>	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.
----------------------------	--

<b>GESTOR O LIDER DEL PROCESO</b>	Coordinador (a) de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	<b>COGESTORES DEL PROCESO</b>	N/A
-----------------------------------	--	-------------------------------	-----

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

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 ( 1 ) * Proceso de evaluación independiente ( 1 ) * 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 respuestas que genera el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.	* Informe de Seguimiento a la calidad de las respuestas a PQRSD y solicitudes de acceso a información pública del Ministerio	* Secretaría General ( 1 ) * Proceso de evaluación independiente ( 1 ) * 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 ( 1 ) * Todos los Procesos de MinAmbiente.( 1 ) * 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 PAAC para cada periodo	* Matriz del PAAC	* Despacho del Ministro ( 1 ) * Todos los Procesos de MinAmbiente.( 1 ) * 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 ( 1 ) * 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.)		
<b>Humanos:</b> Los definidos en la planta de personal y contratos de prestación de servicios cuando se requiera <b>Infraestructura:</b> Instalaciones locativas, equipos de cómputo, servidores, redes de cómputo, red interna y comunicación. <b>Tecnológicos:</b> Internet, sistemas de información, sistemas operativos, de infraestructura, Windows y bases de datos. <b>Financieros:</b> Asignación presupuestal del plan de acción para el cumplimiento de las actividades		<b>DS-E-SIG-25</b> Mapa de Riesgos del Sistema Integrado de Gestión	<b>Modulo de Documentos MADSIGESTION</b> <a href="https://madsigestion.minambiente.gov.co/portal/index.php">https://madsigestion.minambiente.gov.co/portal/index.php</a>		
INDICADORES DE GESTIÓN		MARCO NORMATIVO Y REGULATORIO : MODULO NORMOGRAMA MADSIGESTION			
<b>MADSiGestion</b> F-E-SIG-35 Ficha de reporte de Indicadores de Gestión M-E-SIG-05 Manual de indicadores		<b>Modulo Normograma MADSIGESTION</b> <a href="https://madsigestion.minambiente.gov.co/portal/index.php">https://madsigestion.minambiente.gov.co/portal/index.php</a>			