

 La vivienda y el agua son de todos	Minivivienda	CARACTERIZACIÓN		Versión: 10.0
		PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha: 26/08/2020
				Código: SCI-C

Objetivo: Brindar información frente a las solicitudes allegadas al Ministerio mediante la gestión del trámite o expedición de la respuesta con el fin de satisfacer los requerimientos de los grupos de valor y partes interesadas de manera eficaz, eficiente y oportuna.

Alcance: Inicia con la recepción de solicitudes de información externas e internas a través de los canales de atención diseñados por la entidad con la participación del proceso, continua con la gestión del trámite, haciendo el análisis y la clasificación de acuerdo con su complejidad y priorización en los niveles del servicio y termina con la emisión de la respuesta o la comunicación de las autorizaciones de la movilización de los recursos de las cuentas de ahorro programado a quien se refiere el art. 26 de decreto 975 de 2004.

Líder del proceso: Coordinador Grupo Atención Al Usuario y Archivo

PROVEEDORES		ENTRADA/ INSUMO	ESPECIFICACIONES DE LOS INSUMOS	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	PH VA	PRODUCTOS	CRITERIOS DE CALIDAD DE PRODUCTOS	CLIENTES	
INTERNO	EXTERNO							INTERNO	EXTERNO
Direccionamiento Estratégico	Gobierno Nacional	1. Lineamientos para la formulación de los instrumentos de planeación estratégica y operativa del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio	1. Oportunidad 2. Documentado en el SIG 3. Coherencia (Políticas) 4. Vigencia (Políticas).	1. Definir la planeación estratégica y operativa del proceso	P	1. Planeación estratégica y operativa del proceso diligenciada en las herramientas definidas por el proceso de Direccionamiento Estratégico	1. Acordes con los lineamientos para la formulación de instrumentos de planeación estratégica y operativa del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio	1. Direccionamiento Estratégico 2. Servicio al Ciudadano 3. Seguimiento y mejora continua.	1. Entes de Control
Gestión de comunicaciones Internas y Externas		1. Política de comunicación pública. 2. Plan Estratégico de comunicaciones Interna y Externa	1. Oportunidad 2. Vigencia (Políticas). 3. Documentado en el SIG.	Definir las actividades de comunicación acorde con la Política de Comunicación Pública.	P	Diligenciamiento del Plan de comunicaciones del proceso Servicio al Ciudadano.	1. Oportuno 2. Documentado en el SIG.	1. Gestión de comunicaciones Internas y Externas 2. Servicio al Ciudadano.	
Servicio al Ciudadano Gestión Documental	1. Personas Naturales y/o Jurídicas 2. Entes de Control 3. Sector Político	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, y Felicitaciones - PQRSDF, Movilizaciones de Recursos y/o solicitudes.	1. Coherente 2. Completitud. 3. Vigente.	Recibir de las PQRSDF, solicitudes de certificación para movilizaciones de recursos de ahorros programados y/o solicitudes para su respectiva gestión administrativa	H	1. PQRSDF, certificaciones para realizar movilizaciones de recursos y/o solicitudes gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano.	1. Oportunidad 2. Cumplimiento al lineamiento 3. Completitud 4. Cumplimiento de fondo	Todos los procesos	1. Personas Naturales y/o Jurídicas 2. Entes de Control
	1. Personas Naturales y/o Jurídicas 2. Entes de Control 3. Sector Político	Consultas recibida por los canales de atención vigentes.	1. Oportunidad 2. Completitud 3. Coherente	Atender a consultas recibidas por los canales de atención vigentes.	H	1. Atención a las consultas recibidas a través de los canales del MVCT vigentes.	1. Oportunidad 2. Cumplimiento al lineamiento 3. Completitud 4. Cumplimiento de fondo		1. Personas Naturales y/o Jurídicas 2. Entes de Control 3. Sector Político
1. Servicio al Ciudadano		1. Bases de datos del estado de las PQRSDF y canales de atención.	1. Oportunidad 2. Completitud 3. Vigente.	Análisis de la información de gestión de tramites de las PQRSDF	V	1. Informes de gestión sobre el estado de los tramites de las PQRSDF	1. Oportunidad 2. Cumplimiento 3. Completitud 4. Publicado	Todos los procesos	Ciudadanos. Entes de Control
1. Proceso de Direccionamiento Estratégico 2. Proceso de Seguimiento y Mejora Continua		1. Instrumentos de planeación estratégica y operativa 2. Lineamientos de monitoreo y	1. Oportunidad 2. Documentados en el SIG y/o publicados en la página web del ministerio	1. Realizar el monitoreo a los instrumentos de planeación estratégica y operativa	V	1. Resultados del monitoreo a los instrumentos de planeación estratégica y operativa	1. Cumplimiento de lineamientos de monitoreo y seguimiento	1. Proceso de seguimiento y mejora continua	1. Entes de control
	1. Personas Naturales y/o Jurídicas 2. Entes de Control 3. Sector Político	Encuestas de satisfacción del ciudadano diligenciada. De los canales vigentes	1. Completitud. 2. Coherente. 3. Vigente. 4. Oportunidad	1. Analizar la información de las encuestas de Percepción del ciudadano.	V	1. Informe de percepción del Ciudadano	1. Oportunidad 2. Cumplimiento 3. Completitud 4. Coherencia 5. Publicado	Todos los procesos	1. Ciudadanos. 2. Entes de Control

PLADA

1. Proceso de Seguimiento y Mejora Continua 2. Evaluación Independiente y Asesoría	1. Entes de Control 2. Grupos de valor y partes interesadas 3. Entidades del gobierno nacional cuya misionalidad está relacionada con las políticas del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio	1. Informes de seguimiento 2. Informes de evaluación independiente 3. Informes de entes de control 4. PQRS	1. Oportunidad 2. Emitidos por autoridad competente	1. Identificar e implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora	A	1. Plan de mejoramiento del proceso	1. Documentado en el SIG	1. Proceso de Dirección Estratégico 2. Proceso de Seguimiento y Mejora Continua 3. Proceso de Evaluación Independiente y Asesoría	1. Grupos de valor y partes interesadas 2. Entidades del gobierno nacional cuya misionalidad está relacionada con las políticas del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio. 3. Entes de control
---	--	---	--	--	---	-------------------------------------	--------------------------	---	---

POLÍTICA MIPG	DOCUMENTOS ASOCIADOS	OFERTA INSTITUCIONAL ASOCIADA	NOMBRE DE LOS INDICADORES ASOCIADOS AL PROCESO
Política 1: Gestión Estratégica del Talento Humano Política 2: Integridad Política 3: Planeación Institucional Política 10: Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción Política 11: Servicio al Ciudadano Política 14: Seguimiento y Evaluación Institucional	http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistemas-de-gestion/mapa-de-procesos/servicio-al-ciudadano	N/A	1. Satisfacción del peticionario con relación a la respuesta recibida por parte del MVCT 2. Satisfacción del usuario atendido de forma personalizada.

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA		MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
2 de julio de 2014	1.0	2.0	Actualización nombre de indicadores
30 de septiembre de 2014	2.0	3.0	Actualización requisitos MECI de acuerdo al decreto 943 de 2014 por el cual se actualiza el Modelo Estándar
20 de marzo de 2015	3.0	4.0	Actualización de los documentos del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las directrices de
22 de junio de 2016	4.0	5.0	Se incluye como herramienta de medición, el nuevo indicador estado de atención Peticiones, Quejas,
6 de febrero de 2017	5.0	6.0	Revisión y ajuste del objetivo y alcance del proceso.
06 de febrero de 2016	6.0	7.0	Revisión y ajuste del objetivo.
28 de junio de 2018	7.0	8.0	Se actualiza la información del proceso al nuevo formato de caracterización aprobado el SIG, se revisa la
16 de octubre de 2019	8.0	9.0	Se actualiza los documentos del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las directrices de Presidencia,
22/04/2020	9.0	10.0	Se actualiza al nuevo formato de Caracterización del proceso Servicio al Ciudadano y se unificaron varios