

PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO Y ATENCIÓN LEGISLATIVA

				ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO											
PRODUCTO / SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	REQUISITOS DEL PRODUCTO/SERVICIO	TIPO CLIM (C:Cliente, L:Legal, I:Implicito, M:Ministerio)	COMO	CUANDO	RESPONSABLE DE IDENTIFICACIÓN DEL P/SNC	EVIDENCIA	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	POSIBLE PRODUCTO NO CONFORME	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	EVIDENCIA RESULTANTE DEL TRATAMIENTO DE LA SALIDA NO CONFORME	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO AL TRATAMIENTO	MECANISMO DE IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD	IMPACTO EN EL PROCESO
Logotipo Institucional.	los documentos generados por el MVCT deben cumplir los lineamientos de imagen institucional establecidos por Presidencia	Color Tipo de letra Slogan (cuando aplique)	I	Comparando el logotipo impreso con el manual de imagen del Ministerio	Antes de imprimir el documento para firma del Coordinador	Funcionario del Grupo de Atención al Usuario y Archivo(GAUA) que firma	Firma Documento.	Cumplimiento de los requisitos de imagen corporativa	Incumplimiento	Utilizar Imagen Institucional.	Funcionario del GAUA que emite respuesta.	Firma Documento.	Coordinadora del GAUA	Mediante el número que asigna la herramienta de gestión documental ER y EE	M, B
Atención PQR población desplazada por GAUA	Respuesta a la solicitud presentada por los usuarios en condiciones de vulnerabilidad.	Oportunidad 10 días hábiles	L	Comparando ER(Radicado de entrada) VS EE(Radicado de Salida)	Diariamente	Funcionario del GAUA	Herramienta de Gestión Documental.	10 días hábiles	Que supere los 10 días hábiles	Prioridad a la solicitud	Funcionario del GAUA	Respuesta generada	Coordinadora del GAUA	Mediante el Numero que asigna la Herramienta de Gestión Documental ER y EE	M
		Oportunidad 15 días hábiles	L	Comparando ER(Radicado de entrada) VS EE(Radicado de Salida)	Mensualmente	Funcionario del GAUA	Herramienta de gestión documental. Informe Pendientes por finalizar	10 días hábiles	Que supere los 10 días hábiles	Informar vencidos ER	Funcionario del GAUA	Cierre del caso en herramienta de gestión documental	Responsable del seguimiento tratamiento	Mediante el número que asigna la herramienta de gestión documental ER y EE	A
		Claridad (Lenguaje claro de fácil entendimiento por el solicitante)	M, C	Lectura y revisión del documento de respuesta	Cuando se genera la respuesta.	Funcionario del GAUA	Herramienta de gestión documental.	Proformas acordes a la solicitud.	Emitir EE poco clara o de difícil comprensión.	Nueva revisión de la solicitud y ajuste de redacción	Funcionario del GAUA	Respuesta generada	Funcionario del GAUA	Mediante el número que asigna la herramienta de gestión documental ER y EE	M
		Respuesta de Fondo Pertinencia	M	Confrontar la respuesta con la solicitud realizada	Cuando se genera la respuesta.	Coordinadora del GAUA	Firma Documento.	Emitir una respuesta (EE) acorde a la Entrada (ER)	Respuesta no acorde a la solicitud	Revisar solicitud de entrada y ajustar la respuesta acorde a la solicitud realizada.	Funcionario del GAUA	Firma Documento.	Coordinadora del GAUA	Mediante el número que asigna la Herramienta de gestión documental ER y EE	A
Atención PQR ciudadanía en general por GAUA	Respuesta a la solicitud presentada por los usuarios.	Oportunidad 15 días hábiles	L	Comparando ER(Radicado de entrada) VS EE(Radicado de Salida)	Diariamente	Funcionario del GAUA	Herramienta de gestión documental.	15 días hábiles	Que supere los 15 días hábiles	Prioridad a la solicitud	Funcionario del GAUA	Respuesta generada	Coordinadora del GAUA	Mediante el número que asigna la herramienta de gestión documental ER y EE	M
		Claridad(Lenguaje Claro de fácil entendimiento por el solicitante)	M, C	Lectura y revisión del documento de respuesta	Cuando se genera la respuesta.	Funcionario del GAUA	Herramienta de gestión documental.	Proformas acordes a la solicitud.	Emitir EE no acorde a la solicitud.	Nueva revisión de la solicitud y ajuste de redacción	Funcionario del GAUA	Respuesta generada	Funcionario del GAUA	Mediante el número que asigna la herramienta de gestión documental ER y EE	M

PRODUCTO / SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	REQUISITOS DEL PRODUCTO/SERVICIO	TIPO CLIM (C:Cliente, L:Legal, I:Implicito, M:Ministerio)	COMO	CUANDO	RESPONSABLE DE IDENTIFICACIÓN DEL P/SNC	EVIDENCIA	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	POSIBLE PRODUCTO NO CONFORME	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	EVIDENCIA RESULTANTE DEL TRATAMIENTO DE LA SALIDA NO CONFORME	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO AL TRATAMIENTO	MECANISMO DE IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD	IMPACTO EN EL PROCESO
		Respuesta de Fondo Pertinencia	M	Confrontar la respuesta con la solicitud realizada	Cuando se genera la respuesta.	Coordinadora del GAUA	Firma Documento.	Emitir una Respuesta(EE) acorde a la Entrada(ER)	Respuesta no acorde.	Revisar solicitud de entrada y ajustar la respuesta acorde a la solicitud realizada.	Funcionario del GAUA	Firma Documento.	Coordinadora del GAUA	Mediante el número que asigna la herramienta de gestión documental ER y EE	A
Atención solicitud de información específica a GAUA	Respuesta a la solicitud presentada por los usuarios.	Oportunidad 30 días hábiles	L	Comparando ER(Radicado de entrada) VS EE(Radicado de Salida)	Diariamente	Funcionario del GAUA	Herramienta de gestión documental.	30 días hábiles	Que supere los 30 días hábiles	Prioridad a la solicitud	Funcionario del GAUA	Respuesta generada	Coordinadora del GAUA	Mediante el número que asigna la herramienta de gestión documental ER y EE	M
		Oportunidad 15 días hábiles	L	Comparando ER(Radicado de entrada) VS EE(Radicado de Salida)	Mensualmente	Funcionario del GAUA	Herramienta de gestión documental. Informe de Pendientes finalizar por	30 días hábiles	Que supere los 30 días hábiles	Informar ER vencidos	Funcionario del GAUA	Cierre del caso en Herramienta de Gestión Documental	Funcionario del GAUA	Mediante el número que asigna la herramienta de gestión documental ER y EE	A
		Claridad(Lenguaje Claro de fácil entendimiento por el solicitante)	M, C	Lectura y revisión de documentos de respuesta	Cuando se genera la respuesta.	Funcionario del GAUA	Herramienta de gestión documental.	Proformas acordes a la solicitud.	Emitir EE no acorde a la solicitud.	Nueva revisión de la solicitud y ajuste de redacción	Funcionario del GAUA	Respuesta generada	Funcionario del GAUA	Mediante el número que asigna la herramienta de gestión documental ER y EE	M
		Respuesta de Fondo Pertinencia	M	Confrontar la respuesta con la solicitud realizada	Cuando se genera la respuesta.	Coordinadora del GAUA	Firma Documento.	Emitir una Respuesta(EE) acorde a la Entrada(ER)	Respuesta no acorde.	Revisar solicitud de entrada y ajustar la respuesta acorde a la solicitud realizada.	Funcionario del GAUA	Firma Documento.	Coordinadora del GAUA	Mediante el número que asigna la herramienta de gestión documental ER y EE	A
Atención a PQR de ciudadanía en general por las dependencias	Respuesta a la solicitud presentada por los usuarios.	Oportunidad 15 días hábiles	L	Comparando ER(Radicado de entrada) VS EE(Radicado de Salida)	Diariamente	Funcionario de la Dependencia	Herramienta de gestión documental.	15 días hábiles	Que supere los 15 días hábiles	Prioridad a la solicitud	Funcionario de la Dependencia	Respuesta generada	Coordinador de la Dependencia o firmante del Documento.	Mediante el número que asigna la herramienta de gestión documental ER y EE	M
		Oportunidad 15 días hábiles	L	Comparando ER(Radicado de entrada) VS EE(Radicado de Salida)	Mensualmente	Funcionario del GAUA	Herramienta de gestión documental. Informe de Pendientes finalizar por	15 días hábiles	Que supere los 15 días hábiles	Informar ER vencidos	Funcionario de la Dependencia	Cierre del caso en herramienta de gestión documental	Funcionario del GAUA	Mediante el número que asigna la herramienta de gestión documental ER y EE	A
		Claridad(Lenguaje Claro de fácil entendimiento por el solicitante)	M, C	Lectura y revisión del documento de respuesta	Cuando se genera la respuesta.	Funcionario de la Dependencia	Herramienta de gestión documental.	Respuesta creada por el especialista en el tema de cada dependencia.	Emitir EE no acorde a la solicitud.	Nueva revisión de la solicitud y ajuste de redacción	Funcionario de la Dependencia	Respuesta generada	Funcionario de la Dependencia	Mediante el número que asigna la herramienta de gestión documental ER y EE	M
		Respuesta de Fondo Pertinencia	M	Confrontar la respuesta con la solicitud realizada	Cuando se genera la respuesta.	Coordinador de la Dependencia.	Firma Documento.	Emitir una Respuesta(EE) acorde a la Entrada(ER)	Respuesta no acorde.	Revisar solicitud de entrada y ajustar la respuesta acorde a la solicitud realizada.	Funcionario de la Dependencia	Firma Documento.	Coordinador de la Dependencia o firmante del Documento.	Mediante el Número que asigna la herramienta de gestión documental ER y EE	A
		Oportunidad 30 días hábiles	L	Comparando ER(Radicado de entrada) VS EE(Radicado de Salida)	Diariamente	Funcionario de la Dependencia	Herramienta de gestión documental.	30 días hábiles	Que supere los 30 días hábiles	Prioridad a la solicitud	Funcionario de la Dependencia	Respuesta generada	Coordinador de la Dependencia o firmante del Documento.	Mediante el número que asigna la herramienta de gestión documental ER y EE	M

PRODUCTO / SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	REQUISITOS DEL PRODUCTO/SERVICIO	TIPO CLIM (C:Cliente, L:Legal, I:Implicito, M:Ministerio)	COMO	CUANDO	RESPONSABLE DE IDENTIFICACIÓN DEL P/SNC	EVIDENCIA	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	POSIBLE PRODUCTO NO CONFORME	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	EVIDENCIA RESULTANTE DEL TRATAMIENTO DE LA SALIDA NO CONFORME	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO AL TRATAMIENTO	MECANISMO DE IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD	IMPACTO EN EL PROCESO
Atención de solicitud de información específica a las dependencias del MVCT	Respuesta a la solicitud presentada por los usuarios.	Oportunidad 15 días hábiles	L	Comparando ER(Radicado de entrada) VS EE(Radicado de Salida)	Mensualmente	Funcionario del GAUA	Herramienta de gestión documental. Informe de Pendientes por finalizar	30 días hábiles	Que supere los 30 días hábiles	Informar ER vencidos	Funcionario de la Dependencia	Cierre del caso en herramienta de gestión documental	Funcionario de la Dependencia	Mediante el número que asigna la herramienta de gestión documental ER y EE	A
		Claridad(Lenguaje Claro de fácil entendimiento por el solicitante)	M, C	Lectura y revisión del documento de respuesta	Cuando se genera la respuesta.	Funcionario de la Dependencia	Herramienta de gestión documental.	Respuesta creada por el especialista en el tema de cada dependencia.	Emitir EE no acorde a la solicitud.	Nueva revisión de la solicitud y ajuste de redacción	Funcionario de la Dependencia	Respuesta generada	Funcionario de la Dependencia	Mediante el número que asigna la herramienta de gestión documental ER y EE	M
		Respuesta de Fondo Pertinencia	M	Confrontar la respuesta con la solicitud realizada	Cuando se genera la respuesta.	Coordinador de la Dependencia.	Firma del Documento.	Emitir una Respuesta(EE) acorde a la Entrada(ER)	Respuesta no acorde.	Revisar solicitud de entrada y ajustar la respuesta acorde a la solicitud realizada.	Funcionario de la Dependencia	Firma del Documento.	Coordinador de la Dependencia o del Documento.	Mediante el número que asigna la herramienta de gestión documental ER y EE	A
		Cumplimiento imagen corporativa	M	Verificar que la plantilla de respuesta cumpla con los requisitos de imagen institucional	Antes de imprimir el documento para la firma	Funcionario que firma la respuesta	Firma en el documento de respuesta	Cumplimiento de imagen institucional del MVCT	No cumplimiento de imagen institucional del MVCT	Ajustar documento a imagen institucional	Secretaria dependencia generadora respuesta	Firma del documento	Funcionario que firma del documento	Radicado, solicitante, fecha	B
Atender los requerimientos formales (Ley 5a. 1992) de los integrantes del sector político (Congreso, Gobernadores y Alcaldes)	Respuesta que se da al Congresista en el tiempo establecido por la Ley 5/92	Oportunidad 5 días hábiles	L	Comparando fecha de recepción y fecha de entrega definidas en el memorando remitido al área responsable de la respuesta	Cuando se remite el memorando al encargado de responder Cuando se recibe la respuesta por el área	Secretaria / Asesor del Despacho	AL-F-01 Seguimiento a iniciativas legislativas proyectos de ley y actos legislativos	Términos	Incumpliendo de términos	Solicitar prórroga cuando aplique	El responsable de la respuesta	Solicitud enviada al peticionario	Asesor Despacho	Radicado, solicitante, fecha	A
		Coherencia con la solicitud	M/C	Comparando la respuesta emitida por el área con la solicitud recibida	Antes de radicar en el Congreso	Asesor del Despacho	Actualización del estado de la respuesta y fecha en el AL-F-01 Seguimiento a iniciativas legislativas proyectos de ley y actos legislativos	Respuestas ajustada a la solicitud	Respuesta ajustada con la solicitud	Solicitud de ajustes al área correspondiente	área responsable de la respuesta	Respuesta ajustada	Asesor Despacho	Radicado, solicitante, fecha	M
		Cumplimiento imagen corporativa	M	Verificar que la plantilla de respuesta cumpla con los requisitos de imagen institucional	Antes de imprimir el documento para la firma	Funcionario que firma la respuesta	Firma en el documento de respuesta	Cumplimiento de imagen institucional del MVCT	No cumplimiento de imagen institucional del MVCT	Ajustar documento a imagen institucional	Secretaria dependencia generadora respuesta	Firma del documento	Funcionario que firma del documento	Radicado, solicitante, fecha	B
Consolidar las respuestas de los cuestionarios de las proposiciones de debate de control político, solicitadas por el Congreso de la República (Ley 5a/92).	Respuesta que se da al Congresista en el tiempo establecido por la Ley 5/92	Oportunidad 5 días calendario	L	Comparando fecha de recepción y fecha de entrega definidas en el memorando remitido al área responsable de la respuesta	Cuando se remite el memorando al encargado de responder Cuando se recibe la respuesta por el área	Contratista/ Asesor del Despacho	Formato AL-F-04 Registro control político	Términos	Incumpliendo de términos	Seguimiento telefónico o por e-mail para que el área correspondiente emita la respuesta	Área responsable de la respuesta	Respuesta emitida	Asesor Despacho	Radicado, solicitante, fecha	A
		Información incompleta	M	Comparando la respuesta emitida por el área con la solicitud recibida	Antes de radicar en el Congreso	Asesor del Despacho	Actualización del estado de la solicitud y fecha en el AL-F-04 Registro control político	Respuestas ajustada a la solicitud	Respuesta ajustada a la solicitud	Solicitud de ajustes al área correspondiente	Área la respuesta	Respuesta ajustada	Asesor Despacho	Radicado, solicitante, fecha	M
		Cumplimiento imagen corporativa	M	Verificar que la plantilla de respuesta cumpla con los requisitos de imagen institucional	Antes de imprimir el documento para la firma	Funcionario que firma la respuesta	Firma en el documento de respuesta	Cumplimiento de imagen institucional del MVCT	No cumplimiento de imagen institucional del MVCT	Ajustar documento a imagen institucional	Secretaria dependencia generadora respuesta	Firma del documento	Funcionario que firma del documento	Radicado, solicitante, fecha	B

PRODUCTO / SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	REQUISITOS DEL PRODUCTO/SERVICIO	TIPO CLIM (C:Cliente, L:Legal, I:Implicito, M:Ministerio)	COMO	CUANDO	RESPONSABLE DE IDENTIFICACIÓN DEL P/SNC	EVIDENCIA	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	POSIBLE PRODUCTO NO CONFORME	ACCIONES PARA EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	EVIDENCIA RESULTANTE DEL TRATAMIENTO DE LA SALIDA NO CONFORME	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO AL TRATAMIENTO	MECANISMO DE IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD	IMPACTO EN EL PROCESO
---------------------	--------------------------	----------------------------------	---	------	--------	---	-----------	-------------------------	------------------------------	---	-----------------------------	---	--	--	-----------------------

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN QUE MODIFICA	CAMBIO REALIZADO
22/02/2018	1.0	Unificación de requisitos de calidad de los componentes: Atención al usuario y atención legislativa Ajuste del documento frente a los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015
20/04/2018	2.0	Inclusión de requisitos de calidad del componente atención legislativa, según auditoría interna realizada el 5 de marzo del año en curso al proceso: Administración del SIG.
16/10/2019	3.0	Se actualiza los documentos del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las directrices de Presidencia.