

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
Versión: 2		Proceso: Servicio Al Ciudadano		Código: C-A-SCD-01	
Vigencia: 31/03/2020					
<b>OBJETIVO</b>		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.			
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>		El proceso inicia con la formulación de los lineamientos sobre el servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la información 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) del Grupo de 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>* PQRS</li> </ul>	P	<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>* DNP, Congreso de la República, Ministerio de Justicia y del Derecho. (E)</li> <li>* Proceso de servicio al ciudadano (I)</li> <li>* Secretaría 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>* Protocolo de Atención al Ciudadano (I)</li> </ul>	H	<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> </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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Funcionarios y contratistas de MinAmbiente(I).</li> <li>* Secretaría de Transparencia Presidencia de la republica (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>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Formulación 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>* Política Institucional de servicio al ciudadano formulada e implementada.</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 (E)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Guía para la Medición de calidad a las respuestas de las PQRS</li> <li>* Oficinas de respuesta a PQRS</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Organización de la medición de la calidad a las respuesta que genera el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Informe de Seguimiento a la calidad de las respuesta a PQRS del Ministerio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Secretaría General (I)</li> <li>* Proceso de evaluación independiente (I)</li> <li>* Secretaría de transparencia Presidencia de la republica (E)</li> <li>* Usuarios (E)</li> </ul>
<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>* Ley 1712 de 2014</li> <li>* Resolución 3564 de 2015</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Medición de los componentes mínimos de transparencia y acceso a la información que deben desplegarse en la página web institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Informe de verificación / SIRECI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Despacho del Ministro (I)</li> <li>* Todos los Procesos de MinAmbiente.(I)</li> <li>* DNP (E)</li> <li>* Ciudadanía.</li> </ul>
<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>* Artículo 73 de la ley 1474 de 2011</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Verificación del cumplimiento de las actividades desplegadas el PAAC para cada periodo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Matriz del PAAC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Despacho del Ministro (I)</li> <li>* Todos los Procesos de MinAmbiente.(I)</li> <li>* Procuraduría</li> <li>* Ciudadanía.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Usuarios (E)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ley 1755 de 2015 Resoluciones internas sobre la gestión de PQRS</li> </ul>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Verificación y seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta a PQRS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Informes de Gestión a la coordinación del proceso de servicio al ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proceso de servicio al ciudadano (I)</li> <li>* Sector de la sociedad (público, privado y sociedad civil) (E)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proceso evaluación independiente (I)</li> <li>* Proceso de Administración del SIG</li> <li>* Entes de control. (E)</li> <li>* Proceso de Gestión de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Informes de gestión</li> <li>* Resultados de la ejecución de actividades</li> <li>* Auditorías Internas y externas.</li> <li>* Identificación y registro de notas de prensa sobre</li> </ul>	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Análisis de indicadores del proceso.</li> <li>* Auditorías</li> <li>* Autoevaluación del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Reporte de indicadores</li> <li>* Informes de gestión</li> <li>* Informes de auditoría</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proceso Evaluación Independiente (I)</li> <li>* Proceso de Administración del SIG.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proceso evaluación independiente (I)</li> <li>* Proceso Gestión estratégica del portafolio de planes, programas y proyectos (I)</li> <li>* Entes de control (E)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Informes de auditoría</li> <li>* Informes de gestión</li> <li>* Reporte de indicadores.</li> <li>* Planes de mejoramiento</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Elaboración del plan de mejoramiento del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Planes de mejoramiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proceso Evaluación Independiente (I)</li> <li>* Proceso de Administración del SIG.</li> </ul>
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>		<b>GESTIÓN DE RIESGOS</b>		<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO</b> (Procedimientos, instructivos, guías, programas, entre otros.)	
<p><b>Humanos:</b> Los definidos en la planta de personal y contratos de prestación de servicios cuando se requiera</p> <p><b>Infraestructura:</b> Instalaciones locativas, equipos de cómputo, servidores, redes de cómputo, Red interna y comunicación.</p> <p><b>Tecnológicos:</b> Internet, sistemas de información, sistemas operativos, de infraestructura, Windows y bases de datos.</p> <p><b>Financieros:</b> Asignación presupuestal del plan de acción para el cumplimiento de las actividades</p>		DS-E-SIG-25 Mapa de Riesgos del Sistema Integrado de Gestión		<p align="center"><b>Modulo de Documentos MADSIGESTION</b></p> <p align="center"><a href="http://madsigestion.minambiente.gov.co/index.php?op=2">http://madsigestion.minambiente.gov.co/index.php?op=2</a></p>	
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>		<b>MARCO NORMATIVO Y REGULATORIO : MODULO NORMOGRMA MADSIGESTION</b>			
<p align="center"><b>MADSIGestión Modulo de indicadores</b></p> <p align="center"><b>HERRAMIENTA SUITE VISION EMPRESARIAL BSC</b></p> <p align="center"><a href="http://suiteve.minambiente.gov.co">http://suiteve.minambiente.gov.co</a></p> <p align="center">Usuario: Consulta</p> <p align="center">Contraseña: SIG</p>		<p align="center"><b>Modulo de Documentos MADSIGESTION</b></p> <p align="center"><a href="http://madsigestion.minambiente.gov.co/index.php?op=2&amp;sop=2.6">http://madsigestion.minambiente.gov.co/index.php?op=2&amp;sop=2.6</a></p>			