



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

Código: SC\_CA\_01

Versión 6

Vigente desde: 12/8/2021

**SERVICIO AL CIUDADANO**

<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Atender los requerimientos de los ciudadanos, mediante el suministro de la información, gestión oportuna de peticiones, recepción de trámites y servicios y evaluación a la satisfacción del usuario y la adecuada interacción con las partes interesadas.
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	El proceso de Servicio al Ciudadano inicia con la recepción de los trámites y solicitudes de servicios prestados por la entidad y finaliza con el análisis y mejora del proceso. Incluye actividades de atención de los requerimientos de los usuarios y medición de la satisfacción de los mismos.
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	Coordinador (a) Grupo de Procesos Corporativos

PROVEEDOR		USUARIO					
PROCESO	EXTERNO	ENTRADA	ACTIVIDADES	DEPENDENCIA / RESPONSABLE / PROCESOS	SALIDA	PROCESO	EXTERNO
<b>PLANEAR</b>							
Servicio al Ciudadano Direccionamiento Estratégico	Departamento Administrativo de Función Pública Departamento Nacional de Planeación Presidencia de la República	Documento Diagnóstico Marco Normativo vigente Política de servicio al ciudadano Programa Nacional de Servicio al Ciudadano	Formular el plan de trabajo específico para el proceso Servicio al Ciudadano	Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales Grupo de Comunicaciones y Educación Ambientales Grupo de Procesos Corporativos Proceso Servicio al Ciudadano	Plan de Acción Anual	Servicio al Ciudadano Direccionamiento Estratégico	Grupo de valor Grupo de Interés
Gestión Jurídica	Organismos facultados	Normatividad Marco regulatorio de los trámites y otros procedimientos administrativos	Definir los requisitos para la actualización, incorporación, supresión de trámites de la entidad	Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales Grupo de Comunicaciones y Educación Ambientales Dirección Territorial Caribe Oficina Asesora Jurídica Grupo de Procesos Corporativos	Listado de trámites y servicios de Parques Nacionales Naturales Actos administrativos regulatorios de los trámites	Servicio al Ciudadano	Usuario Grupos de Interés
Administración y Manejo del SPNN Servicio al Ciudadano Sostenibilidad Financiera y Negocios Ambientales Gestión de Comunicaciones	N.A.	Requisitos de los trámites y servicios	Definir criterios para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los trámites y servicios prestados por la entidad	Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales Grupo de Comunicaciones y Educación Ambientales Grupo de Procesos Corporativos	Lineamientos y/o criterios para aplicar las Encuestas de satisfacción	Servicio al Ciudadano Administración y Manejo del SPNN Gestión de Comunicaciones Gestión Jurídica	Usuario
Sostenibilidad Financiera y Negocios Ambientales	N.A.	Índice de precios al consumidor	Definir lineamientos para las reservas de ecoturismo	Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales	Resolución de tarifas	Todos los procesos	N.A.

HACER							
N.A.	Organismos facultados	Normatividad	Elaborar la caracterización de los usuarios de la entidad	Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales Grupo de Comunicaciones y Educación Ambientales Grupo de Procesos Corporativos Oficina Asesora de Planeación	Encuestas de caracterización Caracterización de usuarios	Servicio al Ciudadano	Grupo de valor Grupo de Interés
N.A.	Personas naturales y jurídicas	Requerimientos de los usuarios	Recibir y dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y demás comunicaciones oficiales que ingresan a Parques Nacionales Naturales.	Todas las dependencias del Nivel central Direcciones Territoriales Áreas protegidas	Derechos de petición tramitados	N.A.	Personas naturales y jurídicas
N.A.	Usuario	Solicitud de reserva	Realizar el proceso de reservas para las áreas protegidas con vocación ecoturística de PNNC	Grupo de Procesos corporativos y áreas protegidas	Derechos ingreso o boletas de ingreso	N.A.	Usuario Grupos de Interés
N.A.	Usuario	Solicitud de trámite con los soportes	Recepcionar la documentación relacionada con los trámites ambientales de PNNC	Grupo de Procesos Corporativos Direcciones Territoriales,	Expedientes creado con lista de chequeo de requisitos.	Autoridad ambiental	N.A.
Servicio al Ciudadano	N.A.	Encuestas de satisfacción	Aplicar y tabular las encuestas de satisfacción a los usuarios	Grupo de Trámites y Evaluación Ambiental Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental Grupode Procesos Corporativos Direcciones Territoriales Áreas Protegidas	Encuestas de satisfacción aplicadas, tabuladas y publicadas	Direccionamiento Estratégico Servicio al Ciudadano	Grupos de Valor Grupos de Interés
VERIFICAR							
Servicio al Ciudadano	N.A.	Plan de acción anual del proceso	Verificar el cumplimiento de la ejecución del Plan de acción anual del proceso.	Grupo de Procesos Corporativos Proceso Servicio al Ciudadano	Informe de plan de acción del proceso según periodicidad definida.	Direccionamiento Estratégico Servicio al Ciudadano	Grupos de Valor Grupos de Interés
Servicio al Ciudadano	Usuario	Encuestas de satisfacción aplicadas y tabuladas	Analizar los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción	Subdirección de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas - Subdirección de Sostenibilidad y Negocios Ambientales Dirección General/Grupo de Comunicaciones y Educación Ambiental Grupo de procesos corporativos	Informe de resultados	Direccionamiento Estratégico Servicio al Ciudadano Evaluación Independiente	Grupos de Valor Grupos de Interés
Servicio al Ciudadano	Usuario	Expedientes creado con lista de chequeo de requisitos.	Verificar que los documentos recibidos de los trámites ambientales cumplan con los requisitos establecidos	Grupo de procesos corporativos	Formato de check list	Autoridad ambiental	N.A.
N.A.	Usuario	Derechos de petición tramitados	Hacer seguimiento a las peticiones quejas, reclamos y solicitudes, analizar las tipologías más frecuentes de las POR's y verificar la oportunidad de las respuestas de acuerdo con los términos establecidos por la ley	Grupo de procesos Corporativos/Dirección Territorial Áreas protegidas	Reporte de seguimiento y análisis	Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente	N.A.

ACTUAR (Mejorar)							
Evaluación Independiente	Contraloría General de la República Ente certificador	Informes de auditoría interna y externa	Realizar e implementar acciones correctivas y de mejora por control y autocontrol	Grupo de procesos Corporativos Nivel Central Direcciones Territoriales Áreas Protegidas	Planes de mejoramiento por procesos - gestión suscritos.	Evaluación Independiente	Contraloría General de la República Entes de control Ente certificador
Todos los procesos	Entidades u organizaciones normativas	Autoevaluación de los procesos Marco normativo Necesidades o modificaciones de los procesos Acta de Revisión por la Dirección	Mejoras del Sistema de Gestión Integrado (MIPG, Normas de Gestión adoptadas), mediante ajustes de acuerdo con las necesidades de los procesos, los cambios normativos, los requerimientos institucionales y los requisitos de los ciudadanos y/o grupos de valor, entre otros.	Grupo de procesos Corporativos Nivel Central Direcciones Territoriales Áreas Protegidas	Modificaciones y/o ajustes al Sistema de Gestión Integrado socializadas y/o comunicadas, planificación de cambios según se requiera.	Evaluación Independiente	Contraloría General de la República Entes de control Ente certificador

RELACIÓN DE REQUISITOS DE GESTIÓN QUE LIDERA EL PROCESO		
MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS ASOCIADOS A NORMAS RELACIONADAS CON SISTEMAS DE GESTIÓN
<p>* Dimensión 1: Talento Humano (política de integridad)</p> <p>* Dimensión 3: Gestión con valores para resultados (Políticas: Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, Servicio al ciudadano, Racionalización de trámites, Participación ciudadana en la gestión pública)</p> <p>* Dimensión 4: Evaluación de resultados (política de seguimiento y evaluación del desempeño institucional).</p> <p>* Dimensión 5: Información y Comunicación (Políticas: Gestión Documental, Transparencia y Acceso a la Información Pública y lucha contra la corrupción).</p> <p>* Dimensión 6: Gestión del Conocimiento y la Innovación.</p> <p>* Dimensión 7: Control interno. Componentes: Ambiente de control, Gestión de los riesgos institucionales, Actividades de Control, Información y comunicación, Monitoreo o supervisión continua (para todos los componentes aplica primera línea y segunda línea).</p>	Los requisitos legales del proceso se encuentran detallados en el normograma de la entidad vigente	<p><b>NTC ISO 9001/2015:</b> 4.1, 4.2, 4.4, 5.1, 6.1, 6.3, 7.1.6, 7.5, 8.2.1, 8.7, 9.1., 10.1., 10.2., 10.3.</p> <p><b>NTC ISO 14001/2015:</b> 4.1, 4.2, 5.2, 6.1.1, 6.1.3, 7.1, 7.4, 7.5.3, 8.1, 8.2, 10</p> <p><b>NTC PE 1000: 2020:</b> 4.1., 4.2., 5.1., 12., 13.</p>

DOCUMENTOS DEL PROCESO	INDICADORES	RIESGOS	PUNTOS DE CONTROL
<p><b>Ver listado maestro de documentos:</b> En el listado maestro de documentos y en link del Sistema de Gestión Integrado, se puede consultar los documentos correspondiente al presente proceso.</p>	<p><b>Ver Indicadores</b> El conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a medición pueden ser consultadas en la respectiva herramienta.</p>	<p><b>Ver matriz de riesgos:</b> Los riesgos identificados para el presente proceso pueden ser consultados en la respectiva matriz.</p>	Los puntos de control se encuentran descritos en los procedimientos, en las matrices de riesgos y en el seguimiento a los indicadores de gestión

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA DE VIGENCIA VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
27/7/2018	4	Se cambió el nombre del proceso antes "Atención al usuario" ahora "Servicio al Ciudadano" por requerimientos normativos del MIPG en la dimensión gestión con valores para resultados "ventanilla hacia afuera", lo cual se ve reflejado en el nuevo mapa de procesos de igual forma se actualizaron los nombres de los procesos que se modificaron o se generaron. Se actualizaron algunas actividades en respuesta a la alineación con la planeación estratégica de la entidad. Se incluyen actividades relacionadas con el Plan de Acción Anual Se actualizan actividades y responsables del PHVA conforme a las políticas del MIPG.
28/7/2020	5	Se actualizaron los numerales aplicables al proceso Servicio al Ciudadano de la Norma Técnica de Calidad del Proceso Estadístico de la versión 2017 a la versión 2020.