

	INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE CHIA -IMRD					
	Proceso	Relacionamiento con la Ciudadanía			Código	RC-CP-01
	Nombre	Caracterización del Proceso			Fecha	13/12/2023
	Tipo de Documento	Caracterización			Versión	1
<b>Líder del Proceso:</b>	Profesional Universitario			<b>Tipo de Proceso</b>		Estratégico
<b>Objetivo:</b>	Determinar lineamientos, mecanismos y estrategias que permitan la participación y acceso a la información de trámites y servicios a la ciudadanía con el fin de brindar una atención oportuna y efectiva; por medio de la gestión la comunicación interna y externa del instituto.					
<b>Alcance:</b>	Desde la definición, seguimiento y ajuste de la política de comunicaciones del Instituto hasta el seguimiento a su efectividad. Cubre: Lineamientos y estrategias de comunicaciones Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias . Encuestas de Percepción del Ciudadano. Trámites y servicios					
PROVEEDOR	ENTRADA (Insumos)	IDENTIFICACIÓN DEL CICLO PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS (Productos o servicios)	RESPONSABLE	USUARIO/BENEFICIARIO
Gobierno Nacional Alcaldía Municipal IMRD	Leyes Decretos Resoluciones Acuerdos Circulares Guías	P	Identificar la normativa aplicable al desarrollo de las actividades del proceso	Normograma del proceso	Auxiliar administrativo	Gestión de servicios de Atención al Ciudadano y Comunicaciones  Gestión Jurídica
Gobierno Nacional Alcaldía Municipal	Normativa Guías Lineamientos de prensa del municipio	P	Establecer los lineamientos de comunicación para comunicaciones oficiales, mensajería, telefonía y los demás medios de comunicación que maneje el instituto	Documento de lineamientos para comunicaciones del Instituto  Política de Comunicaciones	Subdirector administrativo y financiero auxiliar administrativo	Todos los procesos
Gestión de servicios de Atención al Ciudadano y Comunicaciones  Direccionamiento Estratégico	Documento de lineamientos para comunicaciones del instituto  Planeación estratégica	P	Definir estrategias de manejo de la comunicación	Estrategias de comunicación	Subdirector administrativo y financiero auxiliar administrativo	Todos los procesos
Gestión de servicios de Atención al Ciudadano y Comunicaciones	Estrategias de comunicación Normativa	P	Determinar estrategias y definir criterios de retroalimentación que permitan comprender las necesidades de las partes interesadas	Encuestas de satisfacción	Subdirector administrativo y financiero auxiliar administrativo	Todos los procesos
Gestión de servicios de Atención al Ciudadano y Comunicaciones	Normativa Documento de lineamientos para comunicaciones del Instituto	P	Establecer los lineamientos para la recepción, atención y tratamiento a las Quejas, Reclamos, Peticiones y sugerencias presentadas por los ciudadanos y partes interesadas	Procedimiento de respuesta de PQRS	Subdirector administrativo y financiero auxiliar administrativo	Todos los procesos

Procesos misionales Direccionamiento Estratégico	planeación estratégica Acuerdo Directivo Decreto de Creación	P	Identificar los servicios que ofrece el instituto a las partes interesadas	Portafolio de oferta institucional	Subdirector administrativo y financiero auxiliar administrativo Subdirector técnico	Partes Interesadas
Todos los procesos	Manuales de Funciones Documento de lineamientos para comunicaciones del Instituto	H	Elaborar matriz de comunicaciones para cada proceso	Matriz de comunicaciones	Todos los procesos	Todos los procesos
Direccionamiento Estratégico Gestión de servicios de Atención al Ciudadano y Comunicaciones	Guía de Administración del Riesgo Planeación Estratégica	H	Elaborar el mapa de riesgos y oportunidades del proceso	Mapa de riesgos	Subdirector administrativo y financiero auxiliar administrativo	Todos los procesos
Gestión de servicios de Atención al Ciudadano y Comunicaciones	Plan de acción	H	Desarrollar las actividades del plan de acción	Seguimiento y reporte del plan de acción con sus respectivas evidencias	Subdirector administrativo y financiero auxiliar administrativo	Direccionamiento Estratégico
Procesos Misionales Direccionamiento Estratégico	Matrices de comunicación Portafolio de oferta Institucional	H	Orientar a las partes interesadas suministrando la información relacionada con los servicios ofrecidos por el instituto	Información suministrada y difundida a través de los canales y medios de comunicación autorizados	Auxiliar administrativo	Partes Interesadas
Procesos Misionales Gestión de Servicios de Atención al Ciudadano y Comunicaciones	Información suministrada y difundida a través de los canales y medios de comunicación autorizados Encuestas de satisfacción	H	Aplicar las encuestas de satisfacción	Encuestas de satisfacción aplicadas	Auxiliar administrativo Formadores Profesionales universitarios procesos misionales	Direccionamiento Estratégico Gestión de servicios de Atención al Ciudadano y Comunicaciones Verificación y mejora
Procesos Misionales Gestión de Servicios de Atención al Ciudadano y Comunicaciones	Encuestas aplicadas	H	Consolidar los resultados de las encuestas de aplicación	Informe de encuestas de percepción	Subdirector administrativo y financiero auxiliar administrativo	Direccionamiento Estratégico
Todos los procesos Partes Interesadas	PQRSD	H	Gestionar y dar respuesta a las solicitudes, peticiones, quejas , reclamos, sugerencias y denuncias, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente y el procedimiento adoptado.	Oficios de respuesta a las PQRSD	Todos los procesos	Gestión de servicios de Atención al Ciudadano y Comunicaciones Verificación y mejora

Gestión de servicios de Atención al Ciudadano y Comunicaciones	Matrices de comunicación  Lineamientos de comunicación	V	Verificar el cumplimiento y el uso de los canales de comunicación de acuerdo a lo establecido en las matrices de comunicación	Informe de seguimiento	Subdirector administrativo y financiero auxiliar administrativo	Gestión de servicios de Atención al Ciudadano y Comunicaciones
Gestión de servicios de Atención al Ciudadano y Comunicaciones	Informe de resultados de percepción  Actividades de Rendición de Cuentas realizadas.  Seguimiento Respuesta PQRSDS	V	Realizar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos para la atención al ciudadano del Instituto (racionalización de trámites, atención al ciudadano, rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información.	Seguimiento a los resultados de la encuesta de percepción.  Seguimiento a la racionalización de tramites del Instituto  Seguimiento a la transparencia y acceso a la información.	Subdirector administrativo y financiero auxiliar administrativo	Gestión de servicios de Atención al Ciudadano y Comunicaciones  Verificación y mejora
Gestión de servicios de Atención al Ciudadano y Comunicaciones	Indicadores  Reporte al plan de acción  Mapa de Riesgos  Informes	V	Evaluar la gestión del proceso por medio de los indicadores y mapa de riesgos	Medición de indicadores Reporte de Riesgos	Subdirector administrativo y financiero auxiliar administrativo	Gestión de servicios de Atención al Ciudadano y Comunicaciones  Verificación y mejora  Direccionamiento Estratégico
Gestión de servicios de Atención al Ciudadano y Comunicaciones	Informe de encuestas de percepción	A	Implementar estrategias que permitan mejorar la percepción del ciudadano	Estrategias para la mejora del servicio	Subdirector administrativo y financiero auxiliar administrativo	Gestión de servicios de Atención al Ciudadano y Comunicaciones
Gestión de servicios de Atención al Ciudadano y Comunicaciones  Direccionamiento Estratégico  Evaluación Y Mejora	Medición de indicadores Reporte de Riesgos	A	Proponer acciones correctivas, preventivas y de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos del proceso y el Instituto	Plan de mejoramiento	Subdirector administrativo y financiero auxiliar administrativo	Gestión de servicios de Atención al Ciudadano y Comunicaciones  Verificación y mejora  Direccionamiento Estratégico
<b>RECURSOS</b>						
<b>HUMANOS</b>			<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		<b>INFRAESTRUCTURA FISICA Y EQUIPOS</b>	
Subdirector administrativo y financiero auxiliar administrativo			pagina web cartelera institucional Corrycom Correo Institucional		Ventanilla Única de Atención al Ciudadano Equipo de computo puesto de trabajo	
<b>HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN Y CONTROL DEL PROCESO</b>						
<b>INDICADORES</b>			<b>NORMOGRAMA</b>		<b>MAPA RIESGOS</b>	
<b>TIPO</b>	<b>NOMBRE:</b>	<b>FRECUENCIA</b>				

Eficacia	Oportunidad en las respuestas emitidas a las PQRSDS	Trimestral	Normograma del proceso	Mapa de Riesgos del proceso
Efectividad	Percepción de la Satisfacción de los grupos de valor	Anual		
Eficacia	Producción de Contenido Comunicacional	Semestral		
<b>NUMERALES ISO 9001:2015</b>				
4.4. Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos. 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 7.1.2 Personas 7.4 Comunicación 7.5 Información Documentada. 9.1.2 Satisfacción del Cliente. 9.1.3 Análisis y evaluación. 10.2 No conformidad y acción correctiva. 10.3 Mejora Continua.				