


SC-MAC-001	<p style="text-align: center;">CARACTERIZACIÓN MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	
------------	---	---


HOJA DE APROBACIÓN

	Preparado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre:	Carol Ginnet Bohorquez Cifuentes	Edgar Cobos Parra	Darleny Consuelo Fajardo Cuadrado
Cargo:	Secretaria Ejecutiva	Profesional Especializado de la Dirección Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Directora Seguimiento y Mejoramiento de Procesos
Fecha:	14 de junio de 2023	15 de junio 2023	22 de junio de 2023

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Acción	Fecha	Descripción de la Acción	Numeral	Responsable
1.0	Creación	26/07/2016	Creación del formato	Todos	Edgar Cobos Parra
2.0	Cambio de fondo	22/06/2023	Se realiza actualización del documento SC-MAC-001 teniendo en cuenta los documentos SC-PRO-001 Proceso Gestión de las Relaciones con el Ciudadano, Grupo de Interés y Clientes Parafiscales, SC-PRO-003 Gestión de	Objetivo Alcance Proveedor – Entradas Proveedor - Salidas	Edgar Cobos Parra

<p style="text-align: center;">Antes de usar este documento revise el listado maestro de documentos y verifique que esta es la última versión</p>	<p style="text-align: center;">AP-FOR-037 V. 1.0 Página 1 de 4</p>
--	---

SC-MAC-001	CARACTERIZACIÓN MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	
------------	--	---

			Canales y SC -PRO-002 Gestión de PQRSFD.		
--	--	--	--	--	--

OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de Relaciones con el Ciudadano, Cliente Parafiscales y Grupos de Interés: Establecer un sistema integral de relacionamiento con el ciudadano, grupos de interés y cliente de parafiscales, que permita crear una experiencia positiva de servicio de manera continua, mediante su capacitación permanente, la prestación de una atención con calidad, oportunidad y la evaluación de los servicios suministrados por la Unidad. - Gestión de Canales de Atención: Realizar la planeación, seguimiento, control y apoyo de las operaciones asociadas a los procesos de atención y la gestión de terceros de acuerdo con los procedimientos establecidos en términos de calidad y oportunidad. - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD): Atender oportunamente y en términos de calidad las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias que hagan los ciudadanos y grupos de interés a través de los diferentes canales de atención de la UGPP en los términos enmarcados por la normatividad vigente. 				
RESPONSABLE					
ALCANCE:	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de Relaciones con el Ciudadano, Cliente Parafiscales y Grupos de Interés: Inicia con la identificación de los temas de interés que deben ser divulgados por la Unidad al ciudadano, grupos de interés o cliente de parafiscales, continúa con la interacción para la prestación del servicio y termina con la evaluación del servicio prestado por la Unidad. - Gestión de Canales de Atención: El proceso Inicia con la implementación del modelo de atención y sus canales, continua con la prestación del servicio al ciudadano, cliente de parafiscales y grupos de interés a través de los canales de atención presencial, telefónico, virtual y escrito y termina con la correcta ejecución de la prestación de servicios a través del tercero contratado. - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD): El proceso inicia cuando el ciudadano o grupo de interés, presenta de manera verbal o escrita una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación o Denuncia y termina con la resolución de la petición de forma verbal, o con la entrega al Ciudadano de la respuesta escrita por correo físico o electrónico, o con la publicación de dicha respuesta en la página web cuando se desconoce la dirección del ciudadano destinatario de la misma, o cuando el escrito de respuesta ha sido devuelto por el operador de correspondencia física o rechazado por el correo electrónico al que ha sido dirigido. 				
PROVEEDOR	ENTRADAS	PROCESOS		SALIDAS	CLIENTES
Macroproceso Pensiones. Macroproceso Parafiscales.	Información actualizada para realización de trámites (requisitos, documentos necesarios, pautas			Ciudadanos, Grupo de interés y Clientes de parafiscales informados de los servicios ofrecidos	Ciudadano. Grupos de interés. Cliente de parafiscales. Ciudadano.

SC-MAC-001

**CARACTERIZACIÓN MACROPROCESO
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**



<p>Ciudadano, Grupo de Interés, Cliente de Parafiscales. Macroproceso de Planeación. Subproceso evaluación del servicio. Subproceso evaluación del desempeño.</p>	<p>para presentación de documentos, tiempos, términos). Requerimientos de servicios o información. Metas relacionadas con la calidad de los servicios. Tipología de usuarios. Resultados de estudios de evaluación de servicios. Resultados evaluación de desempeño.</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>Gestión de Relaciones con el Ciudadano, Cliente Parafiscales y Grupos de Interés.</p> <p>Educar al Ciudadano Cliente de Pensiones o Parafiscales y Grupos de Interés</p> <p>Atender al Ciudadano Cliente Parafiscales y Grupos de Interés</p> <p>Evaluar el Servicio al Ciudadano de Pensiones, Parafiscales y Grupo de Interés</p> <p>Notificar Actos Administrativos Proceso No Misionales</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>Gestión de Canales de Atención</p> <p>Gestión de Coordinación y Control de Canales</p> <p>Aseguramiento y Asistencia Técnica</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>Gestión de PQRSFD</p> <p>Sin subprocesos asociados</p> </div> </div>	<p>por la Unidad y el uso de los distintos canales de atención. Servicios o información suministrados. Resultados de las mediciones de la experiencia frente al servicio prestado.</p>	<p>Grupos de interés. Cliente de parafiscales Todas las áreas de la Unidad.</p>
<p>Macroproceso Gestión del servicio al ciudadano. Subproceso Selección y Evaluación de proveedores. Tercero contratista. Macroproceso de Pensiones. Macroproceso de Parafiscales. Mapa de Procesos.</p>	<p>Modelo de atención. Contrato de prestación de servicios. Canales de atención. Trámites y servicios. El SIG (Sistema Integrado de Gestión).</p>		<p>Ciudadanos, Grupo de interés y Clientes de parafiscales atendidos e informados de los servicios ofrecidos por la Unidad y el uso de los distintos canales de atención. Servicios y trámites entregados a los ciudadanos, Grupos de interés y Clientes de parafiscales. Una correcta ejecución de la prestación del servicio.</p>	<p>Ciudadano. Grupos de interés. Cliente de parafiscales. La Unidad.</p>

Antes de usar este documento revise el listado maestro de documentos y verifique que esta es la última versión

AP-FOR-037 V. 1.0

Página 3 de 4

SC-MAC-001

CARACTERIZACIÓN MACROPROCESO
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



Ciudadano o grupos de interés.	Petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o Denuncia verbal o escrita recibida por cualquiera de los canales de atención		Atención verbal de la solicitud de PQRFSO por los canales presencial, virtual y telefónico Respuesta por escrito de la solicitud de PQRFSO tramitada por las áreas competentes, con asignación de guía y estado definitivo de correspondencia físico o electrónico o publicación en la página web Reporte del gestor documental ECM, con información de la guía de entrega y estado definitivo de correo físico o electrónico para cada radicado de salida. (Subdirección de Gestión Documental)	Ciudadano o grupos de interés. Dirección de Servicios, Integrados de Atención y demás áreas que generaron la respuesta.
--------------------------------	---	--	--	--

Antes de usar este documento revise el listado maestro de documentos y verifique que esta es la última versión

AP-FOR-037 V. 1.0

Página 4 de 4