


CARACTERIZACIÓN DE PROCESO									
	Proceso:	ATENCIÓN AL CIUDADANO					Código	CR-AC-10-01	
							Versión	11	
							Fecha Aprobación	26/12/2022	
							Páginas	3	
Firma de Autorizaciones									
Elaboró			Revisó			Aprobó			
Profesional Especializado Subdirección Académica Contratista Oficina Asesora de Planeación Contratista Subdirección Académica			Subdirector Académico			Subdirector Académico			
1. Líder de Proceso									
Subdirector Académico									
2. Objetivo									
Garantizar los derechos de acceso a la información de la ciudadanía, mediante la implementación de políticas y lineamientos para satisfacer las necesidades de ciudadanos, usuarios y grupos interesados.									
3. Alcance									
Inicia con la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos interesados, continua con la elaboración del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, sigue con la atención de peticiones y solicitudes de la ciudadanía y finaliza con la evaluación de la gestión y la formulación de planes de mejoramiento del proceso.									
4. Ciclo PHVA									
Proveedor		Entradas	Etapas	Actividades	Responsables	Salidas	Receptor		
Interno	Externo						Interno	Externo	
Todos los procesos	Función Pública Departamento Nacional de Planeación DNP	Necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos interesados del IDEP	P	Realizar la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos interesados De acuerdo a la guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor definida por función pública	Oficina Asesora de Planeación Subdirección Académica	Caracterización DOC-AC-10-01 Documento Caracterización Usuarios	Todos los procesos	Ciudadanía	
Todos los procesos	Función Pública Departamento Nacional de Planeación DNP	Portafolio de productos y servicios del IDEP Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos interesados. Normatividad Decreto 2641 de 2012	H	Elaborar y hacer seguimiento al Plan anticorrupción y atención al ciudadano	Oficina Asesora de Planeación Subdirección Administrativa y Financiera Oficina Asesora Jurídica Oficina de Control Interno	Plan anticorrupción y atención al ciudadano	Todos los procesos	Entidades de control	
Todos los procesos	Función Pública Departamento Nacional de Planeación DNP	Portafolio de productos y servicios del IDEP. Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos interesados.	H	Elaborar la Estrategia de rendición de cuentas y el Plan de participación ciudadana PRO-AC-10-05 Participación ciudadana	Oficina Asesora de Planeación Subdirección Académica	DOC-AC-10-02 Estrategia de rendición de cuentas PL -AC-10-01 Plan institucional de participación ciudadana	Todos los procesos	Entidades de control	
Proceso Investigación y Desarrollo pedagógico. Proceso Divulgación y Comunicación. Proceso Atención al Ciudadano	Ciudadanía	Portafolio de productos y servicios del IDEP. Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos interesados.	H	Elaborar la estrategia de racionalización de trámites y publicar la información de trámites y servicios en el SUIT	Oficina Asesora de Planeación	Trámites en el SUIT	Todos los procesos	Alcaldía Mayor de Bogotá Entidades de control	

Todos los procesos	Ciudadanía	MN-AC-10-01 Manual de Atención al Ciudadano IDEP MN-AC-10-03 Manual para la gestión de peticiones	H	Responder y atender peticiones de la ciudadanía PRO XX Atención de peticiones, quejas , reclamos y sugerencias	Subdirección Administrativa	Informes de seguimiento de atención de PQRS	Todos los procesos	Ciudadanía
Proceso Investigación y Desarrollo pedagógico. Proceso Divulgación y Comunicación.	Ciudadanía	MN-AC-10-01 Manual de Atención al Ciudadano IDEP	H	Atender solicitudes de usuarios a través del CRIIE PRO-AC-10-04 Servicios de atención al usuario a través del Centro de Recursos para la Investigación y la Innovación Educativa CRIIE	Subdirección Académica	FT-AC-10-07 Encuesta de satisfacción centro de recursos para la investigación e innovación educativa CRIIE	Todos los procesos	Ciudadanía
Oficina de Control Interno Líderes de procesos	No aplica	Mapa de riesgos Informe de Gestión de la Entidad Indicadores del proceso Documentación del proceso	V	PRO-MIC-03-04 Autoevaluación a la Gestión	Líderes del proceso y responsables de procedimientos	Mapa de riesgos Informe de Gestión de la Entidad Indicadores del proceso Documentación del proceso	Todos los procesos	Entidades externas y de Control
Proceso Atención a la Ciudadanía Proceso de Mejoramiento Integral y Continuo	No aplica	Formulación Plan de Mejoramiento Evaluación y Seguimiento en el Formato FT-MIC-03-03	A	PRO-MIC-03-03 Planes de mejoramiento, acciones correctivas , preventivas y de mejora del proceso de Atención al Usuario	Líderes del proceso y responsables de procedimientos	Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora formuladas, ejecutadas, monitoreadas y evaluadas	Proceso Atención a la Ciudadanía Proceso de Mejoramiento Integral y Continuo	No aplica
5. Políticas de Operación								
Políticas del Proceso		Política de Antisoborno, Antifraude y Antipiratería (PAAA) Política de privacidad y tratamiento de datos personales Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG relacionadas: - Política de planeación Institucional - Política de transparencia y acceso a la información - Política de servicio al ciudadano - Participación ciudadana en la gestión pública						
6. Base Legal								
Ver normograma del proceso IDP: http://www.idep.edu.co/?q=menu-transparencia								
7. Documentación Asociada								
Documentación Interna					Documentación Externa			
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Estrategia de racionalización de trámites Estrategia de rendición de cuentas Plan de participación ciudadana Manual Atención al ciudadano del IDEP Manual para la gestión de peticiones								
8. Recursos (humanos, físicos, financieros, tecnológicos y otros)								
Recurso Humano: Jefe Oficina Asesora de Planeación, Profesionales Especializados, Contratistas								
Físicos: Instalaciones físicas, oficinas.								
Financieros: Presupuesto aprobado para la vigencia								
Tecnológicos: Aplicativos Sistema Administrativo y Financiero del IDEP, Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa - CRIIE y Sistema Único de Información de Trámites — SUIT								
9. Riesgos asociados al proceso								
Ver Mapa de Riesgos por Proceso disponible en www.idep.edu.co http://www.idep.edu.co/?q=content/mapa-de-riesgos-por-proceso#overlay-context=								
10. Indicadores asociados al proceso								
Ver Indicadores por Proceso disponible en www.idep.edu.co http://www.idep.edu.co/?q=content/indicadores-de-gesti%C3%B3n								
Control de Cambios								
Fecha		Descripción						
Diciembre de 2010		Actualización del modelo de operación por procesos IDEP (Resolución 232 de diciembre de 2010)						

Agosto de 2014	Se modifican los numerales 2,3,4, 5, 6, 7, 8(FT-MIC-03-04 Solicitud de Creación, modificación o anulación de documentos aprobado el día 28 de Agosto de 2014)
Julio de 2017	Actualización del documento debido a que cambia el nombre del proceso y pasa a pertenecer al grupo de procesos estratégicos de la Entidad. Cambio de Codificación.
Noviembre de 2017	Se actualiza la base legal y el alcance de la caracterización del proceso
Junio de 2018	Se actualiza el objetivo, alcance y ciclo PHVA
Agosto de 2018	Migración a nuevo formato FT-MIC-03-01 Formato Caracterización de Procesos
Noviembre de 2018	Se actualizan las entradas, actividades y salidas correspondientes a la creación de los formatos de encuestas y plan de participación ciudadana. Adicionalmente se traslada el procedimiento PRO-AC-10-03 Atención a PQRS al proceso de Gestión Documental GD - 07.
Julio de 2019	Se actualizan las entradas, actividades y salidas correspondientes a la creación del MN-AC-10-03 Manual de gestión de peticiones, DOC-AC-10-03 Documento estrategia de racionalización de trámites y se actualiza el INAC-10-01 instructivo de los grupos de valor, grupos de interés y partes interesadas, atendiendo a los lineamientos de la Guía del Departamento Nacional de Planeación. Adicionalmente, se ajusta el nombre de las OPAs que el IDEP actualizó en el SUIT.
Diciembre de 2022	Se actualizan objetivo, alcance y las actividades en el ciclo PHVA. Se incluyen las políticas MIPG.