

MACROPROCESO - AIC																	
DESCOMPOSICIÓN EN PROCESOS - SUBPROCESOS - ACTIVIDADES - TAREAS																	
MACRO - PROCESO	PROCESO		CICLO DE			ACTIVIDAD		CONTRIBUCIÓN INDIVIDUAL O TAREA		RECURSOS NECESARIOS	EVIDENCIA (DOCUMENTOS)	VALOR AGREGADO	CRITERIO DE DESEMPEÑO	RESPONSABLE	EJECUTA		
	N	Descripción	P	H	V	A	No.	Descripción	No.							Descripción	
Atención al ciudadano Recepción y Tramite de Solicitudes	1	Recepcion, revision, radicacion y tramite de documentos	X				1.1	Recepcion documentos	1.1.1	Verificar tipo de tramite	Documentos		Atencion	Se compromete a orientar correctamente al usuario	At. al ciudadano	Funcionario At. Al ciudadano	
			X				1.2	Entrega de turno	1.2.1	Solicitud nombre y numero de cedula del usuario		Digiturno	Atencion	Verificar la informacion del usuario	At. al ciudadano	Funcionario At. Al ciudadano	
			X				1.3	Revison de documentos	1.3.1	Revison tecnico-legal		Aplicativos de sistemas	Check List	Criterio tecnico-legal	Verifica con la debida antelacion, el Check-List con todos los elementos requeridos	At. al ciudadano	Funcionario At. Al ciudadano
			X				1.4	Radicacion de documentos	1.4.1	Verificacion de folios		Marco Legal	Radicado aplicativo de sistemas	Atencion	Se hace cargo de dar solución a las inquietudes del usuario	At. al ciudadano	Funcionario At. Al ciudadano
			X				1.5	Digitalizacion documento	1.5.1	Subir a plataforma de digitalizacion		Guias de protocolo y atencion	Reporte sistema de digitalizacion	Custodia documento	Reconoce su ámbito de responsabilidad con el usuario	Gestion Documental	Funcionario Gestion Documental
			X				1.6	Estudio del Tramite	1.6.1	Verificacion de requisitos y datos de la solicitud		Aplicativos de sistemas		Objetividad y profesionalismo	Aplica técnicas profesionales para el estudio del tramite	Area misional	Funcionario area misional
			X				1.7	Emision Respuesta	1.7.1	Verificacion tipo de respuesta			Objetividad y profesionalismo	Mantiene congruencia entre el desarrollo del contenido de los temas	Area misional	Funcionario area misional	
			X				1.8	Radicacion de Respuesta	1.8.1	Verificacion datos de envio de la respuesta al usuario		Funcionarios/ Contratistas	Bases de Datos de los usuarios	Comprobacion datos	Verificar la informacion del usuario	Area misional	Funcionario area misional
			X				1.9	Envio de Respuesta	1.9.1	Confirmacion medio de envio			Aplicativo correspondencia	Comprobacion datos	Aplica tecnicas que permitan hacer seguimiento a la entrega de la RTA	Gestion Documental	Funcionario Gestion Documental
	2	Radicacion y tramite de PQRSDF	X				2.1	Recepcion documentos	2.1.1	Verificar tipo de solicitud	Documentos		Atencion	Se compromete a orientar correctamente al usuario	At. al ciudadano	Funcionario At. Al ciudadano	
			X				2.2	Entrega de turno	2.2.1	Solicitud nombre y numero de cedula del usuario		Aplicativos de sistemas	Digiturno	Atencion	Verificar la informacion del usuario	At. al ciudadano	Funcionario At. Al ciudadano
			X				2.3	Radicacion de PQRSDF	2.3.1	Verificacion de folios		Equipos de computo	Radicado aplicativo de sistemas	Atencion	Se hace cargo de dar solución a las inquietudes del usuario	At. al ciudadano	Funcionario At. Al ciudadano
			X				2.4	Direccionamiento de PQRSDF	2.4.1	Según el tema de la solicitud direccionar a la dependencia competente		Documentos	Radicado aplicativo de sistemas	Conocimientos	Aplica conocimientos para direccionamiento correcto de la solicitud	At. al ciudadano	Funcionario At. Al ciudadano
			X				2.5	Estudio de PQRSDF	2.5.1	Verificacion tiempos legales de respuesta		Marco Legal	Seguimiento por el aplicativo	Objetividad y profesionalismo	Aplica técnicas profesionales para el estudio del tramite teniendo en cuenta terminos de RTA	Area misional	Funcionario area misional
			X				2.6	Emision Respuesta PQRSDF	2.6.1	Verificacion tipo de respuesta		Guias de protocolo y atencion		Objetividad y profesionalismo	Mantiene congruencia entre el desarrollo del contenido de los temas	Area misional	Funcionario area misional
			X				2.7	Radicacion de Respuesta	2.7.1	Verificacion datos de envio de la respuesta al usuario		Aplicativos de sistemas	Datos tomados en la radicacion inicial	Comprobacion datos	Verificar la informacion del usuario	Area misional	Funcionario area misional
X				2.8	Envio de Respuesta PQRSDF	2.8.1	Confirmacion medio de envio		Funcionarios/ Contratistas	Aplicativo correspondencia	Comprobacion datos	Aplica tecnicas que permitan hacer seguimiento a la entrega de la RTA	Gestion Documental	Funcionario Gestion Documental			