



Centro Nacional
de Memoria Histórica

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PROCESO

SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: SCI-CA

VERSIÓN: 004

PÁGINA: 1 de 9

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Director(a) Administrativa y Financiera

TIPO DE PROCESO:

Apoyo

OBJETIVO DEL PROCESO:

Atender y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD), así como las consultas de las personas naturales y jurídicas, en relación con la prestación de los servicios del Centro Nacional de Memoria Histórica, participando en los diferentes escenarios que el Gobierno ofrece para fortalecer el servicio al ciudadano.

ALCANCE DEL PROCESO:

Desde la planificación de actividades del proceso y la recepción, trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de los usuarios internos o externos, pasando por el seguimiento a las mismas y de sus actividades planificadas hasta la ejecución de las acciones de mejora del proceso.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Iván Leonardo Cifuentes R	Contratista	04/03/2020
REVISÓ	Juana Carolina Fuentes	Profesional especializada	04/03/2020
APROBÓ	Fernando Ramírez Ochoa	Director Administrativo y Financiero (E)	06/03/2020

PROCESO	SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-CA	VERSIÓN:	004
		PAGINA:	2 de 9		

PROVEEDOR	ENTRADA(S) DE INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA O INSUMOS	ACTIVIDADES	SALIDA PRODUCTO(S) O SERVICIO(S)	USUARIO(S) O BENEFICIARIO(S)
Proceso de Direccionamiento y Gestión Estratégico. DGE-PO	Documento Planeación Estratégica.	PLANEAR Formulación y actualización del Plan estratégico y Plan de acción DGE-PR-001	Necesidades de recursos tales como humanos, físicos, tecnológicos y financieros Plan de Acción	Proceso de Direccionamiento y Gestión Estratégico. DGE-PO Proceso de Servicio al Ciudadano. SCI-PO
Personas naturales y jurídicas.	Solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias (PQRSD), sugerencias y requerimientos.	HACER Recepción, Trámite, Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y Gestión Punto de Atención al Ciudadano SCI-PR-002	PQRSD atendidas y solucionadas.	Personas naturales y jurídicas.
Todos los procesos	Solicitudes informes y reportes de PQRSD.		Informes y reportes de análisis de las PQRSD.	Proceso de Direccionamiento y Gestión Estratégico. DGE-PO
Normatividad				
Proceso de Servicio al Ciudadano. SCI-PO	Instrumentos de Medición y Seguimiento.	VERIFICAR Coordinación y Monitoreo del Plan Estratégico y Plan de Acción	Informe de Resultados de la Medición y Seguimiento.	Proceso Administración del Sistema Integrado de Planeación y Gestión. SIP-PO

PROCESO	SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-CA	VERSIÓN:	004
		PAGINA:	3 de 9		

PROVEEDOR	ENTRADA(S) DE INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA O INSUMOS	ACTIVIDADES	SALIDA PRODUCTO(S) O SERVICIO(S)	USUARIO(S) O BENEFICIARIO(S)
		SIP-PR-003		Proceso de Direccionamiento y Gestión Estratégico. DGE-PO Proceso Administración del Sistema Integrado de Planeación y Gestión. SIP-PO
Proceso Administración del Sistema Integrado de Planeación y Gestión. SIP-PO	Hallazgos de Auditorias de Calidad Internas y/o Externas.	ACTUAR		Proceso de Direccionamiento y Gestión Estratégico. DGE-PO
Proceso de Gestión Documental. GDC-PO	Informe de Atención de Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Informe de Ejecución del Plan de Mejoramiento.	Proceso Administración del Sistema Integrado de Planeación y Gestión. SIP-PO
Proceso de Control Interno. CIT-PO	Hallazgos de Auditoria de Control Interno.	SIP-PR-005		Proceso de Control Interno. CIT-PO
Proceso de Servicio al Ciudadano. SCI-PO	Resultados de Medición y Seguimiento.			Proceso de Servicio al Ciudadano. SCI-PO

Carrera 7 # 27-18. PBX 7965060 | www.centrodememoriahistorica.gov.co | Bogotá, Colombia

PROCESO	SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-CA	VERSIÓN:	004
		PAGINA:	4 de 9		

LISTA DE DOCUMENTOS

- DGE-PR-001. Formulación y actualización del Plan estratégico y Plan de acción
- SCI-PR-002 Recepción, tramite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD –
- DGE -PR-003 Coordinación y Monitoreo del Plan Estratégico y Plan de Acción
- SIP-PR-005 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El CNMH en atención al usuario debe cumplir con los lineamientos establecidos Documento CONPES 3649 Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública en su orden nacional. Así como los lineamientos establecidos en el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano establecido en el Decreto 2623 del 13 de julio de 2009.
- La información suministrada al usuario debe ser certera, precisa, completa, oportuna y confiable, dando cumplimiento a los procedimientos, normatividad y lineamientos definidos para tal fin.
- El responsable de atender la PQRSD debe dar respuestas de fondo, claras, precisas, de manera congruente y puesta en conocimiento del peticionario, en los términos establecidos por la Ley.
- El trámite de las PQRSD del CNMH se realizará a través del Sistema de Información dispuesto por la Entidad.
- Los Lineamientos para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el CNMH, se basaran de acuerdo con lo establecido en el Manual Operativo del Sistema de Gestión del DAFP. EXT

PROCESO	SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-CA	VERSIÓN:	004
		PAGINA:	5 de 9		

RECURSOS	
Humanos	Profesionales de las áreas administrativas, técnicos y auxiliares.
Financieros	Presupuesto asignado.
Tecnológicos	Equipos de cómputo. Impresoras. Software básico y software especializado para la gestión de las PQRSD.
Infraestructura	Conexión a internet. Escritorios Sillas Elementos de oficina. Puntos de Atención
Otros	No aplica

INDICADORES DE GESTIÓN	PRINCIPALES RIESGOS IDENTIFICADOS
http://www.centrodehistoria.gov.co/transparencia/planes-institucionales Seguimiento al Plan de Acción.	http://intranet.centrodehistoria.gov.co/loader.php?Servicio=Documentos&IFuncion=dspMenuPrincipal&id=58 (Mapa de riesgos consolidado).

Carrera 7 # 27-18. PBX 7965060 | www.centrodehistoria.gov.co | Bogotá, Colombia



PROCESO	SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-CA	VERSIÓN:	004
		PAGINA:	6 de 9		

REQUISITOS

ISO 9001-2015:

- 4 Contexto de la Organización
- 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos
- 5. Liderazgo
- 5.1 Liderazgo y compromiso
- 6 Planificación
- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 6.3 Planificación de los cambios
- 7. Apoyo
- 7.1 Recursos
- 7.2 Competencia
- 7.3 Toma de conciencia
- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información Documentada
- 8. Operación
- 8.1 Planificación de Operaciones
- 9. Evaluación del desempeño
- 9.1 Seguimiento, medición, Análisis y Evaluación
- 10. Mejora
- 10.1 Generalidades
- 10.2 No conformidad y Acción Correctiva
- 10.3. Mejora Continua.

PROCESO	SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-CA	VERSIÓN:	004
		PAGINA:	7 de 9		

NORMOGRAMA

- Constitución Política Colombiana Artículos 20, 23, 74 y 209.
- Ley 190 de junio 6 de 1995, Artículos 54 y 55. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 361 de febrero 7 de 1997. Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación.
- Ley 489 de 1998 Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política.
- Ley 594 de 2000. Ley General de Archivos.
- Ley 734 de 2002 Artículo 34, numeral 38. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único
- Ley 909 del 23 de septiembre de 2004. Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública.
- Ley 962 de julio 8 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1098 de noviembre 8 de 2006. Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.
- Ley 1437 de enero 18 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1753 de junio 16 de 2015. Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2014-2018
- Ley 1474 de Julio 12 de 2011, Artículo 76. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1755 de fecha 30 de junio de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Artículo 21. Funcionario sin competencia.
- Decreto 2232 del 18 de diciembre de 1995. Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995.
- Decreto 1538 del 17 de mayo de 2005. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 0019 del 10 de enero de 2012. Por el cual se reglamenta la Ley 1530 de 2012 en materia presupuestal.

Carrera 7 # 27-18. PBX 7965060 | www.centrodememoriahistorica.gov.co | Bogotá, Colombia



PROCESO	SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-CA	VERSIÓN:	004
		PAGINA:	8 de 9		

NORMOGRAMA

- Decreto 2482 del 4 de diciembre de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012. Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
- Circular 001 de 2011. Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. Asunto Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
- CONPES 3649 de 2010. Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Documento CONPES 3785, del 9 de diciembre de 2013. Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano

CONTROL DE CAMBIOS

ASPECTOS QUE SUFRIERON CAMBIOS	CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
No aplica	Elaboración del documento	09/06/2014	001
Actualización de la normatividad, políticas de operación y requisitos del MECI	Se agregan los lineamientos jurídicos y de operación propios del proceso y se agregan los requisitos actualizados del MECI acorde con la nueva normatividad.	23/05/2016	002
Requisitos	Se actualiza la caracterización en cuanto al ítem de REQUISITOS.	13/11/2018	003

Carrera 7 # 27-18. PBX 7965060 | www.centrodememoriahistorica.gov.co | Bogotá, Colombia



PROCESO	SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	SCI-CA	VERSIÓN:	004
		PAGINA:	9 de 9		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE SUFRIERON CAMBIOS	CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	<p>Se actualiza el proceso en cuanto a los requisitos establecidos en la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015.</p> <p>Se eliminan los requisitos establecidos en el NTCGP 1000:2009 teniendo en cuenta que la Ley 872 de 2003 fue derogada, por lo que pierden vigencias todos los decreto reglamentarios, como es el Decreto 4485 de 2009.</p>		
Políticas de Operación	Se incorpora como lineamiento de operación el Manual Operativo del Sistema de Gestión del DAFP	13/11/2018	003
Nomograma	Se incluye el Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015	13/11/2018	003
Actividades – Hacer	Se suprimió el procedimiento Gestión de Atención al Ciudadano SCI-PR -001	04/03/2020	004