

	CARACTERIZACION DE PROCESOS	Código: DG-C-CARACT-06
		Vigente desde: 30/Dic/2016
	GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 3

OBJETIVO:	<p>° Ofrecer a la ciudadanía espacios de atención y participación, que garanticen sus derechos fundamentales, facilitando su interacción con la entidad, promoviendo el control social, la transparencia y lucha contra la corrupción, generando acciones enfocadas al fortalecimiento de la gestión institucional</p>
ALCANCE:	<p>° Inicia con la definición de mecanismos de atención y participación ciudadana y finaliza con la formulación e implementación de acciones preventivas, correctivas o de mejora para mejora continua del proceso</p>
RESPONSABLE	<p>° Director General, Subdirectores, Directores Regionales, Jefes de Oficinas Asesoras</p>

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		PRODUCTOS / SERVICIOS / SALIDAS	CLIENTES
Entidades del Estado Clientes y partes interesadas	Lineamientos de atención y participación ciudadana Estrategia de Gobierno en Línea Necesidades de atención y de participación ciudadana	P	Definir los mecanismos de atención y participación ciudadana	Mecanismos de atención y participación ciudadana definidos para el INMLCF	Unidades Organizacionales Clientes y partes interesadas
Alta Dirección del INMLYCF	Lineamientos de atención y participación ciudadana.		Elaborar y		

<p>Entidades del Estado</p> <p>Clientes y partes interesadas</p>	<p>Estrategia de Gobierno en Línea</p> <p>Necesidades de atención y de participación ciudadana</p>	<p>P</p>	<p>consolidar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</p>	<p>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</p>	<p>Unidades Organizacionales</p> <p>Clientes y partes interesadas</p>
<p>A. Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>B. Proceso Gestión de la Planeación Institucional</p> <p>C. Entidades públicas y privadas que establecen lineamientos inherentes al proceso de Gestión de la participación Ciudadana</p> <p>D. Proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>E. Proceso Gestión Ambiental</p> <p>F. Proceso Gestión de Infraestructura Tecnológica y Servicios</p>	<p>A. Políticas, Objetivos e indicadores, Mapa de procesos, Caracterización de procesos de identificación de procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (SIG)</p> <p>B. Plan Estratégico</p> <p>C. Normatividad vigente inherente al proceso de Gestión de la participación Ciudadana</p> <p>D. Directrices de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>E. Directrices de Gestión Ambiental</p> <p>F. Directrices de Gestión de Infraestructura Tecnológica y Servicios Informáticos. (Políticas y Lineamientos formuladas en TI)</p>	<p>P</p>	<p>Planificar/actualizar el proceso de Gestión de la participación Ciudadana</p>	<p>Proceso de Gestión de la participación Ciudadana planificado/actualizado</p>	<p>Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión</p>
<p>Alta Dirección del INMLYCF</p> <p>Unidades Organizacionales del INMLCF</p>	<p>Directrices institucionales para la atención y participación ciudadana</p> <p>Informe de Gestión</p> <p>Necesidades de atención y de participación ciudadana</p>	<p>H</p>	<p>Desarrollar los mecanismos de atención y participación ciudadana</p>	<p>Audiencia pública</p> <p>Mesas de concertación</p> <p>Foros</p> <p>Reuniones con la comunidad</p> <p>Manifestaciones (quejas, reclamos, sugerencias)</p> <p>Tutelas</p>	<p>Clientes y partes interesadas</p>

				Derechos de petición Otros mecanismos de atención y participación	
Unidades Organizacionales del INMLCF	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	V	Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Clientes y partes interesadas Alta Dirección del INMLYCF
Clientes y partes interesadas	Resultados de las evaluaciones de los mecanismos de rendición de cuentas	V	Evaluar el desarrollo de los mecanismos de rendición de cuentas (Audiencia pública) Mesas de concertación Foros Reuniones con la comunidad, Otros mecanismos de participación.	Informe	Clientes y partes interesadas
Oficina de Control Disciplinario Interno	Manifestaciones (quejas, reclamos, sugerencias)	V	Seguimiento a las Manifestaciones (quejas, reclamos, sugerencias)	Informe de quejas, reclamos y sugerencias	Procesos del Sistema Integrado de Gestión
A. Oficina de Planeación, Oficina de Control Interno, Oficina de Control Interno Disciplinario B. Oficina de Control Interno Disciplinario C. Proceso de Gestión del Sistema de Evaluación y Control	A. Resultados de la medición del desempeño del proceso de Gestión de la participación Ciudadana A. Resultados de la gestión del Mapa de Riesgos del proceso de Gestión de la participación Ciudadana A. Informe de evaluación de la satisfacción del cliente B. Manifestaciones (quejas,	V	Evaluar el desempeño del proceso de Gestión de la participación Ciudadana	S1. Información de entrada para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Alta Dirección S2. Fortalezas, observaciones, no conformidades, oportunidades de mejora,	S1. Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión S2. Oficina de Planeación, Oficina de Control Interno, Oficina de Control Interno

<p>C. Organismos de control, Entidades auditoras externas y entidades evaluadoras de la conformidad</p>	<p>reclamos, denuncias, sugerencias, peticiones y solicitudes) C. Informes de auditorías internas y externas y evaluaciones de la conformidad</p>			<p>cambios que afecten el SIG y necesidades de recursos</p>	<p>Disciplinario.</p>
<p>Oficina de Planeación, Oficina de Control Interno, Oficina de Control Interno Disciplinario Unidades Organizacionales</p>	<p>Observaciones, no conformidades, oportunidades de mejora, cambios que afecten el SIG y necesidades de recursos.</p>	<p>A</p>	<p>Implementar acciones correctivas, preventivas o de mejora para el Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>Mejora continua del proceso</p>	<p>Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión Oficina de Planeación, Oficina de Control Interno, Oficina de Control Interno Disciplinario</p>

<p>RECURSOS / INSUMOS</p>	<p>PROCESOS INTER-RELACIONADOS</p>	<p>RIESGOS DEL PROCESO</p>
<p>Véase procedimientos del proceso</p>	<p>Gestión de la Planeación Institucional Gestión de la Comunicación Gestión de la Administración del Sistema Integrado de Gestión. Gestión del Servicio Forense, Dirección y Control del Sistema Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. Gestión del Conocimiento Científico Forense Gestión administrativa Gestión Financiera Gestión de Infraestructura Tecnológica y Servicios Informáticos Gestión del Talento Humano Gestión y Soporte Jurídico Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo</p>	<p>Véase Mapa de Riesgos Institucional</p>

Gestión Ambiental
Gestión del Sistema de Evaluación y Control
Gestión de participación Ciudadana

PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

- [Ver Listado maestro de documentos](#)

INDICADORES

TIPO	NOMBRE	FORMULA	RESPONSABLE
Eficacia	Aumento de los eventos realizados en el marco de los mecanismos de participación ciudadana	(Número de eventos y espacios de participación ciudadana realizados (audiencia pública de rendición de cuentas, foros, mesas de concertación, otros) del periodo actual- Número de eventos y espacios de participación ciudadana realizados (audiencia pública de rendición de cuentas, foros, mesas de concertación, otros) del periodo anterior) * 100 / Total de eventos programados del periodo anterior	Jefe de la Oficina de Planeación y Directores Regionales
Eficacia	Nivel de satisfacción de la Audiencia Pública de rendición de cuentas	Promedio de las mediciones de la organización, participación y forma de convocatoria / 100	Oficina de Planeación
Eficacia	Atención de quejas	Número de quejas atendidas * 100 / (Número total de quejas recibidas - Número de quejas respondidas en término)	Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno. Directores Regionales.
Eficacia	Atención de reclamos	Número de reclamos atendidos * 100 / (Número total de reclamos recibidos - Número de reclamos respondidos en término)	Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno. Directores Regionales

VERSIÓN	ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN		MODIFICACIÓN
	NOMBRE	FECHA	NOMBRE	FECHA	NOMBRE	FECHA	
					ARGEMIRO UNIBIO		

01	ARCADIO CERVERA	19/Nov/2008	JUAN PABLO GUZMAN	19/Nov/2008	AVILA, PEDRO GABRIEL FRANCO MAZ	19/Dic/2013	
02	MARIA ANDREA CHAPARRO CORTES	27/Dic/2013	EDITH JANNETH PEREZ CHAPARRO, JOSE GUILLERMO MATEUS CORREDOR, ARGEMIRO UNIBIO AVILA	10/Ene/2014	CARLOS EDUARDO VALDES MORENO	06/Mar/2014	<p>La actualización de la caracterización comprende la incorporación del ciclo PHVA, ajuste a la plantilla de caracterización en ISOLUCION, actualización del proceso y revisión de los indicadores.</p> <p>La caracterización integra las caracterizaciones DG-C-CARACT-33-V01 Audiencias Públicas, DG-C-CARACT-34-V03 Quejas, Reclamos y Sugerencias y DG-C-CARACT-35-V02 Sistemas de Control Disciplinario Interno.</p> <p>La actualización de la caracterización se realiza en concordancia con el procedimiento vigente de "Control de Documentos".</p>
03	MARIA ANDREA CHAPARRO CORTES, EDITH JANNETH PEREZ CHAPARRO	27/Dic/2016	MARTIN EMILIO SEPULVEDA CELIS JOSE GUILLERMO MATEUS CORREDOR	30/Dic/2016	CARLOS EDUARDO VALDES MORENO	30/Dic/2016	<p>Al pasar de un Sistema de Gestión de la Calidad a un Sistema Integrado de Gestión, hubo necesidad de rediseñar todo el Sistema de Gestión, con el fin de que este proceso satisfaga los requerimientos del nuevo Sistema Integrado de Gestión.</p>

PARTICIPARON EN LA ELABORACIÓN DE ESTA VERSIÓN
MARIA ANDREA CHAPARRO CORTES

ELABORÓ Ó MODIFICÓ ESTA VERSIÓN		REVISÓ ESTA VERSIÓN		APROBÓ ESTA VERSIÓN	
Nombre:	EDITH JANNETH PEREZ CHAPARRO	Nombre:	MARTIN EMILIO SEPULVEDA CELIS	Nombre:	CARLOS EDUARDO VALDES MORENO
		Cargo:	Jefe Oficina Planeación		

Cargo: Jefe Oficina de Planeación A.F. Fecha: 27/Dic/2016	Fecha: 30/Dic/2016 Nombre: JOSE GUILLERMO MATEUS CORREDOR Cargo: Jefe Oficina de Control Disciplinario Inte Fecha: 30/Dic/2016	Cargo: Director General Fecha: 30/Dic/2016
--	--	---