



ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	VIGENCIA 12 - May - 14	VERSIÓN 02	CÓDIGO MC-C-001	PAGINA 1 de 4

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Atención Social	<b>SIGLA DEL PROCESO</b>	AS	<b>TIPO DE PROCESO</b>	Misional
<b>LÍDER DEL PROCESO (cargo)</b>	Secretario de Bienestar Social	<b>DEPENDENCIAS VINCULADAS AL PROCESO</b>	Secretaria de Bienestar Social - Dirección Administrativa de Juventud - Secretaría de las Mujeres, Orientaciones Sexuales e Identidades de Género - Sistema de Selección de Beneficiarios Para Programas Sociales SISBEN - Programa Atención a Víctimas PAV.		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO (qué, cómo, para qué)</b>	Brindar servicios pertinentes a la comunidad del municipio de Pasto mediante la gestión oportuna de políticas, planes programas y proyectos sociales para coadyuvar a la inclusión social de la población objeto.				
<b>LÍMITE Y APLICABILIDAD</b>	El Proceso inicia en la focalización de la población objeto de las políticas públicas y termina en el acceso a la oferta institucional.				

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	ACTIVIDADES				SALIDA	RECEPTORES DE RESULTADOS
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		
Proceso de Planeación Estratégica  Organismos de orden internacional, nacional, departamental y municipal públicos y privados  Comunidad, organizaciones sociales y/o colectivos  Entes de control	Plan de Desarrollo Municipal  Referentes: (Documentos, base de datos, Investigaciones, e informes de rendición de cuentas)  Fuentes de financiación  Metodología y lineamientos del DNP  Plan de Acción y de Gestión de	Identificar actores estratégicos para establecer proceso de articulación y de intervención  Formular plan operativo anual (POA, Plan indicativo, Plan de Acción)	Brindar servicios pertinentes a la comunidad del municipio de Pasto mediante la implementación oportuna de políticas públicas para coadyuvar a la inclusión social.	Realizar seguimiento y evaluación a las metas establecidas en el plan de desarrollo a través de las hojas de captura  Realizar seguimiento y evaluación a los planes de acción de políticas públicas  Realizar seguimiento y evaluación a los comités que integran el	Adoptar acciones correctivas y de mejora para fortalecer el Proceso	Proyectos, planes, programas y políticas públicas implementadas  Atención a las comunidades  Espacios participativos fortalecidos  Articulación interinstitucional e intersectorial	Comunidad, organizaciones sociales y/o comunitarias  Veedurías ciudadanas  Organismos de orden internacional, nacional, departamental y municipal públicos y privados  Entes de control



PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

ALCALDÍA DE PASTO

VIGENCIA  
12 - May - 14

VERSIÓN  
02

CÓDIGO  
MC-C-001

PAGINA  
2 de 4

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	ACTIVIDADES				SALIDA	RECEPTORES DE RESULTADOS
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		
<p>Consejo Municipal de Política Social</p> <p>Concejo Municipal de Pasto</p>	<p>los comités departamentales y municipales</p> <p>Normatividad Vigente</p>			<p>Consejo Municipal de Política Social</p>			
<p>Comunidad, organizaciones sociales y/o colectivos</p> <p>Organismos de orden nacional, departamental y municipal públicos y privados</p>	<p>Bases de datos</p>	<p>Diseñar y/o aplicar instrumentos para recolección y sistematización de información</p>	<p>Recolectar, procesar y sistematizar información</p>	<p>Cruce de bases de datos</p> <p>Validación de datos</p> <p>Depuración</p> <p>Verificación de informes o reportes</p>	<p>Adoptar acciones correctivas y de mejora para fortalecer el Proceso</p>	<p>Informes</p> <p>Reportes</p> <p>Bases de datos actualizadas</p>	<p>Veedurías Ciudadanas</p> <p>Comunidad, organizaciones sociales y/o colectivos</p> <p>Organismos de orden nacional, departamental y municipal públicos y privados</p> <p>Entes de Control</p>
<p>Comunidad, organizaciones sociales y/o colectivos</p> <p>Veedurías</p>	<p>PQRD</p>	<p>Generar procesos y acciones de atención oportuna a la comunidad</p>	<p>Brindar atención, información, orientación y servicios de beneficio social y respuesta a PQRD</p>	<p>Reportes PQRD</p> <p>Informes de encuestas de satisfacción</p>	<p>Adoptar acciones correctivas y de mejora para fortalecer el Proceso</p>	<p>Respuestas oportunas a las PQRD</p>	<p>Comunidad</p> <p>Veedurías Ciudadanas</p> <p>Organismos de</p>





ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	VIGENCIA 12 - May - 14	VERSIÓN 02	CÓDIGO MC-C-001	PAGINA 3 de 4

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	ACTIVIDADES				SALIDA	RECEPTORES DE RESULTADOS
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		
Ciudadanas  Organismos de orden nacional, departamental y municipal públicos y privados  Entes de Control							orden nacional, departamental y municipal públicos y privados  Entes de Control

Recursos	Requisitos		
	Requisitos Aplicables de la Norma de calidad	Elementos del MECI	Legales
Financieros: Recursos asignados Humanos: Profesionales de planta y contratistas Logísticos: Instalaciones, muebles, equipos de oficina y transporte. Tecnológicos: Software	4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.7.1, 7.2, 7.4, 7.5 y 8	1.2.2. Modelos de operación por procesos. 1.2.4. Indicadores de gestión. 1.2.5. Políticas de Operación 1.3. Componente administración del Riesgo 2.1.1. Autoevaluación del control y gestión 2.3. Componentes Planes de mejoramiento. 3. Eje transversal información y comunicación.	Ver normograma



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

VIGENCIA  
12 - May - 14

VERSIÓN  
02

CÓDIGO  
MC-C-001

PAGINA  
4 de 4

Documentos relacionados	Registros relacionados	Control, Seguimiento y Medición		
		Riesgos	Indicadores	Seguimiento
Ver listado maestro de documentos internos y externos del proceso	Ver listado maestro de registros del proceso	Ver mapas de riesgo	Ver ficha de indicadores	Auditorías internas, Evaluación informes de gestión, Encuestas de satisfacción, Acciones (planes de mejoramiento).

Aprobado: **Arley Darío Bastidas Bilbao**  
Líder del Proceso Atención Social

Firma

Fecha actualización: 20 de Junio de 2019

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA
01	Se reformuló el objetivo y algunas actividades del PHVA con su respectivas entradas, salidas, proveedores y clientes.	03-Sep-18	02