

	CARACTERIZACIÓN MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	SC-MAC-001
---	--	-------------------

HOJA DE APROBACIÓN

Datos	Preparado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre:	Grace Priscila Jiménez Cuéllar	Víctor Iván Olarte Herrera	Edwin Muñoz Aristizábal
Cargo:	Profesional Especializado DSMP	María del Pilar Pérez Pedraza Asesor DSIA Profesional Especializado DSIA	Angela María Moncada Arias Director de Servicios Integrados de Atención (E) Directora de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos
Fecha:	16 de junio de 2025	20 de junio de 2025	20 de junio de 2025

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Acción	Fecha	Descripción de la Acción	Numeral	Responsable
1.0	Creación	26/07/2016	Creación del formato	Todos	Edgar Cobos Parra
2.0	Cambio de fondo	22/06/2023	Se realiza actualización del documento SC-MAC-001 teniendo en cuenta los documentos SC-PRO-001 Proceso Gestión de las Relaciones con el Ciudadano, Grupo de Interés y Clientes Parafiscales, SC-PRO-003 Gestión de Canales y SC -PRO-002 Gestión de PQRSFD.	Objetivo Alcance Proveedor - Entradas Proveedor - Salidas	Edgar Cobos Parra
2.1	Cambio de forma	20/06/2025	Se actualiza con la nueva imagen corporativa de la UGPP y el tipo de fuente.	Logo y Letra	Grace Priscila Jiménez Cuellar

Antes de usar este documento revise el listado maestro de documentos y verifique que esta es la última versión	AP-FOR-037 V. 1.1 Página 1 de 5
---	---

	CARACTERIZACIÓN MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	SC-MAC-001
---	--	-------------------

OBJETIVOS

- Gestión de Relaciones con el Ciudadano, Cliente Parafiscales y Grupos de Interés: Establecer un sistema integral de relacionamiento con el ciudadano, grupos de interés y cliente de parafiscales, que permita crear una experiencia positiva de servicio de manera continua, mediante su capacitación permanente, la prestación de una atención con calidad, oportunidad y la evaluación de los servicios suministrados por la UGPP.
- Gestión de Canales de Atención: Realizar la planeación, seguimiento, control y apoyo de las operaciones asociadas a los procesos de atención y la gestión de terceros de acuerdo con los procedimientos establecidos en términos de calidad y oportunidad.
- Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD): Atender oportunamente y en términos de calidad las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias que hagan los ciudadanos y grupos de interés a través de los diferentes canales de atención de la UGPP en los términos enmarcados por la normatividad vigente.

RESPONSABLE: Dirección de Servicios Integrados de Atención

ALCANCE:

- Gestión de Relaciones con el Ciudadano, Cliente Parafiscales y Grupos de Interés: Inicia con la identificación de los temas de interés que deben ser divulgados por la UGPP al ciudadano, grupos de interés o cliente de parafiscales, continúa con la interacción para la prestación del servicio y termina con la evaluación del servicio prestado por la entidad.
- Gestión de Canales de Atención: El proceso Inicia con la implementación del modelo de atención y sus canales, continua con la prestación del servicio al ciudadano, cliente de parafiscales y grupos de interés a través de los canales de atención presencial, telefónico, virtual y escrito y termina con la correcta ejecución de la prestación de servicios a través del tercero contratado.

Antes de usar este documento revise el listado maestro de documentos y verifique que esta es la última versión	AP-FOR-037 V. 1.1 Página 2 de 5
---	---

	CARACTERIZACIÓN MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	SC-MAC-001
---	--	-------------------

- Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD): El proceso inicia cuando el ciudadano o grupo de interés, presenta de manera verbal o escrita una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación o Denuncia y termina con la resolución de la petición de forma verbal, o con la entrega al Ciudadano de la respuesta escrita por correo físico o electrónico, o con la publicación de dicha respuesta en la página web cuando se desconoce la dirección del ciudadano destinatario de la misma, o cuando el escrito de respuesta ha sido devuelto por el operador de correspondencia física o rechazado por el correo electrónico al que ha sido dirigido.

PROVEEDOR	ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS	CLIENTES
• Macroproceso Pensiones. • Macroproceso Parafiscales. • Ciudadano, Grupo de Interés, Cliente de Parafiscales. • Macroproceso de Definición de la Estrategia. • Subproceso evaluación del servicio. • Subproceso evaluación del desempeño.	• Información actualizada para realización de trámites (requisitos, documentos necesarios, pautas para presentación de documentos, tiempos, términos). • Requerimientos de servicios o información. • Metas relacionadas con la calidad de los servicios. • Tipología de usuarios. • Resultados de estudios de evaluación de servicios. • Resultados evaluación de desempeño.	PROCESO GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CIUDADANO, CLIENTE PARAFISCALES Y GRUPOS DE INTERÉS: Subproceso Educar al Ciudadano Cliente de Pensiones o Parafiscales y Grupos de Interés Subproceso Atender al Ciudadano Cliente de Parafiscales, Grupos de Interés Subproceso Evaluar el Servicio al Ciudadano de Pensiones, Parafiscales y Grupos de Interés Subproceso Notificar Actos Administrativos Procesos No Misionales Subproceso Relacionamiento con el Ciudadano PROCESOS CANALES DE ATENCIÓN: Subproceso Gestión de Coordinación y Control de asistencia y asistencia técnica. PROCESO DE GESTION DE LAS PQRSFD: Sin subprocesos Asociados	• Ciudadanos, Grupo de interés y Clientes de parafiscales informados de los servicios ofrecidos por la UGPP y el uso de los distintos canales de atención. • Servicios o información suministrados. • Resultados de la medición de la experiencia frente al servicio prestado.	• Ciudadano. • Grupos de interés. • Cliente de parafiscales. • Ciudadano. • Grupos de interés. • Cliente de parafiscales • Todas las áreas de la UGPP.

	CARACTERIZACIÓN MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	SC-MAC-001
---	--	-------------------

PROVEEDOR	ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS	CLIENTES
- Macroproceso Gestión del servicio al ciudadano. - Subproceso Selección y Evaluación de proveedores. - Tercero contratista. - Macroproceso de Pensiones. - Macroproceso de Parafiscales. - Mapa de Procesos.	- Modelo de atención. - Contrato de prestación de servicios. - Canales de atención. - Trámites y servicios. - El SIG (Sistema Integrado de Gestión).	PROCESO GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CIUDADANO, CLIENTE PARAFISCALES Y GRUPOS DE INTERÉS: Subproceso Educar al Ciudadano Cliente de Pensiones o Parafiscales y Grupos de Interés Subproceso Atender al Ciudadano Cliente de Parafiscales, Grupos de Interés Subproceso Evaluar el Servicio al Ciudadano de Pensiones, Parafiscales y Grupos de Interés Subproceso Notificar Actos Administrativos Procesos No Misionales Subproceso Relacionamiento con el Ciudadano PROCESOS CANALES DE ATENCIÓN: Subproceso Gestión de Coordinación y Control de asistencia y asistencia técnica. PROCESO DE GESTION DE LAS PQRSFD: Sin subprocesos Asociados	- Ciudadanos, Grupo de interés y Clientes de parafiscales atendidos e informados de los servicios ofrecidos por la UGPP y el uso de los distintos canales de atención. - Servicios y trámites entregados a los ciudadanos, Grupos de interés y Clientes de parafiscales. - Una correcta ejecución de la prestación del servicio.	- Ciudadano. - Grupos de interés. - Cliente de parafiscales. - La UGPP.
Ciudadano o grupos de interés.	- Petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o - Denuncia verbal o escrita recibida por cualquiera de los canales de atención	PROCESO GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CIUDADANO, CLIENTE PARAFISCALES Y GRUPOS DE INTERÉS: Subproceso Educar al Ciudadano Cliente de Pensiones o Parafiscales y Grupos de Interés Subproceso Atender al Ciudadano Cliente de Parafiscales, Grupos de Interés Subproceso Evaluar el Servicio al Ciudadano de Pensiones, Parafiscales y Grupos de Interés Subproceso Notificar Actos Administrativos Procesos No Misionales Subproceso Relacionamiento con el Ciudadano PROCESOS CANALES DE ATENCIÓN: Subproceso Gestión de Coordinación y Control de asistencia y asistencia técnica.	- Atención verbal de la solicitud de PQRSFD por los canales presencial, virtual y telefónico - Respuesta por escrito de la solicitud de PQRSFD tramitada por las áreas competentes, con asignación de guía y estado definitivo de correspondencia físico o	- Ciudadano o grupos de interés. - Dirección de Servicios, Integrados de Atención y demás áreas que generaron la respuesta.

	CARACTERIZACIÓN MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	SC-MAC-001
---	--	-------------------

PROVEEDOR	ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS	CLIENTES
		PROCESO DE GESTION DE LAS PQRSFD: Sin subprocesos Asociados	electrónico o publicación en la página web • Reporte del gestor documental ECM, con información de la guía de entrega y estado definitivo de correo físico o electrónico para cada radicado de salida. (Subdirección de Gestión Documental)	