

Proceso	Subproceso	Nombre del Activo	Descripción del Activo	Tipo
Gestión de las Relaciones con el Ciudadano, Clientes Parafiscales y Grupos de Interés	Educación al Ciudadano Cliente Parafiscales y Grupos de Interés	Propuesta Modificada de la Estrategia de Comunicación	Documento ajustado de la propuesta de contenido de la estrategia de comunicación	Información
Gestión de las Relaciones con el Ciudadano, Clientes Parafiscales y Grupos de Interés	Educación al Ciudadano Cliente Parafiscales y Grupos de Interés	Propuesta Aprobada de la Estrategia de Comunicación	Documento con la propuesta de Aprobada del contenido de la estrategia de comunicación	Información
Gestión de las Relaciones con el Ciudadano, Clientes Parafiscales y Grupos de Interés	Educación al Ciudadano Cliente Parafiscales y Grupos de Interés	Propuesta Preliminar de Campaña	Documento Propuesta Preliminar de Campaña	Información
Gestión de las Relaciones con el Ciudadano, Clientes Parafiscales y Grupos de Interés	Educación al Ciudadano Cliente Parafiscales y Grupos de Interés	Propuesta Modificada Campaña	Documento Propuesta Modificada de Campaña	Información
Gestión de las Relaciones con el Ciudadano, Clientes Parafiscales y Grupos de Interés	Educación al Ciudadano Cliente Parafiscales y Grupos de Interés	Propuesta Aprobada de Campaña	Documento Propuesta Aprobada de Campaña	Información
Gestión de las Relaciones con el Ciudadano, Clientes Parafiscales y Grupos de Interés	Educación al Ciudadano Cliente Parafiscales y Grupos de Interés	Documentos del piloto	Soporte de la ejecución del piloto	Información
Gestión de las Relaciones con el Ciudadano, Clientes Parafiscales y Grupos de Interés	Educación al Ciudadano Cliente Parafiscales y Grupos de Interés	Listados de Asistencia Campaña de Divulgación	Asistencia Campaña de Divulgación	Información
Gestión de las Relaciones con el Ciudadano, Clientes Parafiscales y Grupos de Interés	Educación al Ciudadano Cliente Parafiscales y Grupos de Interés	Reportes de los Indicadores evaluados	Indicadores evaluados	Información
Gestión de las Relaciones con el Ciudadano, Clientes Parafiscales y Grupos de Interés	Atender al Ciudadano Cliente de Parafiscales, Grupos de Interés	Software Asignación Turno	Se solicita el número de cédula de la persona que está presentando a realizar el trámite	Software
Gestión de las Relaciones con el Ciudadano, Clientes Parafiscales y Grupos de Interés	Atender al Ciudadano Cliente de Parafiscales, Grupos de Interés	Formato evaluación del servicio	Una vez se haya prestado el servicio solicitado, se pide al ciudadano que lo califique haciendo uso del formato diseñado para el efecto.	Información
Gestión de las Relaciones con el Ciudadano, Clientes Parafiscales y Grupos de Interés	Evaluar el Servicio al Ciudadano Clientes Parafiscales y Grupos de Interés	Modelo de Encuestas	Documento del instrumentos de recolección y análisis de información, definición de muestra, entre otros.	Información
Gestión de las Relaciones con el Ciudadano, Clientes Parafiscales y Grupos de Interés	Evaluar el Servicio al Ciudadano Clientes Parafiscales y Grupos de Interés	Propuestas Modelos de Evaluación	Modelos de evaluación, Revisados y Aprobados	Información
Gestión de las Relaciones con el Ciudadano, Clientes Parafiscales y Grupos de Interés	Evaluar el Servicio al Ciudadano Clientes Parafiscales y Grupos de Interés	Metodología de Evaluación aprobada	Documento de Metodología de Evaluación aprobada	Información
Gestión de las Relaciones con el Ciudadano, Clientes Parafiscales y Grupos de Interés	Evaluar el Servicio al Ciudadano Clientes Parafiscales y Grupos de Interés	Informes de Resultados	Documento de Informes de Resultados	Información
Gestión de Canales	Aseguramiento y Asistencia Técnica de los Procesos de Atención al Ciudadano	Acta de reuniones efectuadas	Documentos de Resultado de la Reunión	Información
Gestión de Canales	Aseguramiento y Asistencia Técnica de los Procesos de Atención al Ciudadano	Planes de acción (ACP)	Documentos -Planes de Acción	Información

Gestión de Canales	Aseguramiento y Asistencia Técnica de los Procesos de Atención al Ciudadano	Lineamientos a las operaciones, registros de control de asistencia a las capacitaciones.	Lineamientos a la Operación	Información
Gestión de Canales	Aseguramiento y Asistencia Técnica de los Procesos de Atención al Ciudadano	Informes de gestión periódicos	Informes de gestión periódicos	Información
Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias PQRSFD	Atender trámite de PQRSF	Radicados físicos y planilla	Documentos Radicados físicos y planilla	Información
Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias PQRSFD	Atender trámite de PQRSF	Proyecto Preliminar de Respuesta	Documento de Preliminar de Respuesta	Información
Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias PQRSFD	Atender trámite de PQRSF	Respuesta Aprobada	Documento Respuesta Aprobada	Información
Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias PQRSFD	Atender trámite de PQRSF	Respuesta Ajustada	Documento Respuesta Ajustada	Información
Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias PQRSFD	Atender trámite de PQRSF	Respuesta Definitiva	Documento Respuesta Definitiva	Información
Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias PQRSFD	Atender trámite de PQRSF	Radicado de solicitud	Documento Soporte Radicado de solicitud	Información
Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias PQRSFD	Atender trámite de PQRSF	Comunicación oficial por parte de la Dirección de Servicios Integrados de Atención de las PQRSFD que son de su competencia, dando respuesta a la solicitud del ciudadano, cliente parafiscal, grupos de interés o denunciante.	Documento de Comunicación Oficial por parte de la DSIA	Información
Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias PQRSFD	Tramitar y responder PQRSF	Comunicación Oficial de Salida	Documento Oficial de Salida	Información
Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias PQRSFD	Tramitar y responder PQRSF	Radicados físicos	Entregar al patinador del CAD, los radicados físicos para su digitalización en Orfeo.	Información
Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias PQRSFD	Tramitar y responder PQRSF	Reporte respuestas PQRSF	Generar reporte con la información de las respuestas a solicitudes de PQRSF, para las cuales no existe dirección del usuario.	Información
Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias PQRSFD	Tramitar y responder PQRSF	Comunicación respondiendo el PQRSF	Comunicación Oficial Aprobar y firmar la comunicación que da respuesta al PQRSF y entregarla al Rol: Gestor de PQRSF para que tramite el envío de correspondencia al usuario través del CAD, por orfeo por Documentic se envía la firma del Director de DSIA y posteriormente al punto de impresión en el CAD.	Información