

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO: Gestión Social	LÍDER DEL PROCESO: Secretarías de Despacho adscritos a las Secretarías de: Desarrollo Económico y Social, Educación, Salud, Mujer y Familia, Movilidad y Infraestructura.	
CODIGO: C-GS-01	VERSIÓN: 04	FECHA ACTUALIZACIÓN: 20-02-2024	PÁGINA 1 de 20

OBJETIVO DEL PROCESO: Fomentar el desarrollo social de la población del municipio, sus organizaciones y grupos de valor a través del apoyo social, acompañamiento, asesoría y participación ciudadana con el fin de contribuir a la solución de problemas o afrontar situaciones de tipo individual o grupal, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar de las partes interesadas.

ALCANCE: Inicia con la identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas y grupos de valor, continúa con la implementación de los programas desde las dependencias y finaliza con la evaluación y mejora del proceso.

En este proceso intervienen diferentes dependencias de la Alcaldía, las cuales dentro de los programas que lideran cada una enmarcan la gestión social, la asesoría y la formación de manera inherente a través de su servicio.

- * Secretaría de Desarrollo Económico y Social: Juntas de Acción Comunal, Participación Ciudadana y Bienestar Animal.
- * Secretaría de Educación: Biblioteca, Servicios Bibliotecarios, PAE, educación inicial, básica y media, SIMAT
- * Secretaría de Salud: Adulto mayor, Discapacidad, Seguridad Alimentaria y Nutricional, Aseguramiento y PAMEC
- * Secretaría de la Mujer y la Familia: Apoyo psicosocial, equidad de género, juventud, familia, libertad religiosa, población LGBTQIA, y población afrocolombiana.
- * Secretaría de Movilidad: Educación vial, Patrulleros
- * Secretaría de Infraestructura: Gestión del Riesgo

PARTES INTERESADAS DEL PROCESO:	REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)
Entidades de Control Entidades Gubernamentales Funcionarios Contratistas Ciudadanía Proveedores Empresas Organizaciones Sociales	4. contexto de la organización. 4.1 comprensión de la organización y de su contexto. 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.3 planificación de los cambios 7.1.1 generalidades 7.1.3 infraestructura 7.1.4 ambiente para la operación de los procesos 7.1.5 recursos de seguimiento y medición 7.5. información documentada 7.5.1 generalidades 7.5.2 creación y actualización 7.5.3 control de la información documentada 8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5.3 propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 9. evaluación del desempeño 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 generalidades 9.1.2 satisfacción del cliente 9.1.3 análisis y evaluación 10. mejora
Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	Dimensión 1. Talento Humano Política de Integridad Dimensión 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación Política de Planeación institucional. Política Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público. Política de compra y contratación pública Dimensión 3. Gestión con Valores. Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. Política de defensa jurídica. Política mejora normativa. Política Servicio al ciudadano. Política racionalización de trámites. Dimensión 4. Evaluación de Resultados. Política seguimiento y evaluación del desempeño institucional Dimensión 5. Información y Comunicación. Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Política documental. Política gestión de la información estadística Dimensión 6. Gestión del Conocimiento y la Innovación. Política gestión del conocimiento y la Innovación. Dimensión 7. Control Interno. Política de control interno
Normatividad Legal Aplicable	Normograma - Decreto 054 del 27 de marzo de 2023, "Por medio del cual se realiza una delegación en los empleados públicos del nivel directivo y asesor, la rendición de informes con destino a las entidades gubernamentales, no gubernamentales y los entes de control y vigilancia"

INDICADORES ASOCIADOS AL PROCESO:

MUJER Y FAMILIA					
INDICADOR	FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
Acciones de sensibilización de los programas de la secretaria de la mujer y la familia	N° acciones de sensibilización realizadas / Total acciones de sensibilización programadas	Eficacia	100%	Trimestral	
Fechas conmemorativas de la secretaria de la mujer y la familia	N° fechas conmemorativas realizadas / Total fechas conmemorativas programadas	Eficacia	100%	Trimestral	
Atención y acompañamiento psicosocial	N° Acompañamientos psicosociales brindados / Total acompañamientos psicosociales solicitados	Eficacia	100%	Mensual	
SALUD					
INDICADOR	FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
Atención de personas en condición de Discapacidad del Municipio de Caldas	N° de personas atendidas en condición de Discapacidad / N° de solicitudes de atención recibidas	Eficacia	100%	Trimestral	
Cumplimiento Política Pública de Discapacidad	N° Indicadores que cumplieron con la meta / Indicadores de la Política Publica	Cumplimiento	100%	Trimestral	
Reporte de novedades de retiro	Número de personas retiradas / Número de personas afiliadas	Eficacia	100%	Mensual	
Eficiencia de la Política Pública Adulto Mayor	N° de Actividades realizadas / N° de Actividades Programadas	Eficacia	100%	Mensual	
Cumplimiento de la Política Pública de Seguridad Alimentaria	N° Indicadores que cumplieron con la Meta / Total de indicadores de la Política Pública	Cumplimiento	100%	Anual	
Porcentaje de Personas Tamizadas (Nutricional)	N° Tamizajes realizados / N° Tamizajes Programados	Eficacia	50%	Mensual	
Número de Paquetes Alimentarios	N° de Paquetes Alimentarios Entregados / N° Paquetes Programados	Eficacia	100%	Bimensual	
Cumplimiento del Plan de Mejora PAMEC	N° de acciones de mejora realizadas / N° de Acciones programadas	Eficacia	80%	Semestral	
Mascotas vacunadas	N° Mascotas vacunadas / N° de mascotas sensadas	Eficacia	80%	Mensual	

MOVILIDAD				
INDICADOR	FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Población beneficiada de las campañas de educación vial	N° Personas beneficiadas	Cumplimiento	3000	Trimestral
Actividades pedagógicas, educativas patrulleritos	N° Actividades realizadas / N° actividades programadas	Eficacia	70%	Mensual
INFRAESTRUCTURA				
INDICADOR	FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Campañas educativas en conocimiento y reducción del riesgo y manejo del desastre	N° campañas realizadas/ N° campañas programadas	Cumplimiento	100%	Trimestral
EDUCACIÓN				
INDICADOR	FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar- PAE	N° de Beneficiarios PAE	Cumplimiento	3119	Trimestral
Prestamo de material bibliografico	Solicitudes atendidas de prestamo de material bibliografico / Solicitudes de material bibliografico	Eficacia	80%	Trimestral
Promoción de Lectura	Número de actividades realizadas / Número de actividades programadas	Eficacia	70%	Trimestral
Alfabetización Digital	Número de alfabetizaciones realizadas / Número de solicitudes	Eficacia	100%	Bimestral
Intervenciones a la atención educativa desde el Nodo de Educación Inclusiva	Intervenciones realizadas por el nodo de educación inclusiva / Intervenciones programados	Cumplimiento	100%	Mensual
Porcentaje de Capacitaciones a los administradores de cada institución educativa	Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas	Eficacia	1	Trimestral
Transito Armonico	Cantidad de estudiantes a transitar / Cantidad de estudiantes matriculados en el SIMAT	Cumplimiento	90%	Anual
DESARROLLO ECONÓMICO				
INDICADOR	FÓRMULA	TIPO DE INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Número de animales atendidos	Número de animales atendidos en el programa bienestar animal/ Número de animales que requieren intervención	Eficacia	100%	Trimestral
Asesoría individuales o grupales a las JAC	Número de asesorías realizadas a las JAC	Cumplimiento	75	Trimestral
RECURSOS:				
		INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA AL PROCESO		
HUMANO:	Profesionales y contratistas adscritos a la Secretaría de Desarrollo Económico y Social, la Secretaría de Educación, la Secretaría de Salud, la Secretaría de la Mujer y la Familia, la Secretaría de Movilidad y la Secretaría de Infraestructura, y específicamente a las funciones asociadas al proceso de Gestión Social	P-GS-02 Política de familia. P-GS-03 Caldas Diversa. P-GS-04 Transversalidad de Enfoque de Género. P-GS-05 Mujer Calidad de Vida. P-GS-06 Atención Psicosocial, Erradicación y Prevención de Violencia P-GS-09 Administración de base de datos del régimen subsidiado. P-GS-10 Ingreso adulto mayor a los programas del subsidio económico		
TECNOLÓGICOS	Hardware, software, red interna, aplicaciones, internet y sistemas de información y comunicación	P-GS-11 Atención integral para las personas adultas mayores del programa centro vida gerontológico P-GS-12 Atención a personas con discapacidad P-GS-13 Programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad-PAMEC P-GS-14 Atención Psicosocial en Emergencias		
AMBIENTE DE TRABAJO (SST)	Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación, ventilación, ergonomía	P-GS-15 Detallado Matricula SIMAT P-GS-16 Visita Técnica e Inspección Ocular por Riesgo P-GS-17 Manejo de Ayuda Humanitaria de Emergencia P-GS-18 Manejo de Albergues- Alojamiento Temporales P-GS-19 Manejo de Escombros Durante la Emergencia P-GS-20 Atención a los Servicios de Respuesta a Emergencia		
FINANCIEROS:	Presupuesto aprobado	P-GS-21 Prestamo de Material Bibliografico P-GS-22 Uso del Servicio de Acceso a Internet P-GS-23 Alfabetización Digital P-GS-24 Atención de Animales Durante la Emergencia.		

PARTICIPACIÓN CIUDADANA					
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso	Diagnostico necesidades y expectativas partes interesadas en el proceso	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control
			Analizar el contexto estratégico de la entida		
			Identificar riesgos asociados al proceso	Matriz de riesgos actualizado	
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Identificar normatividad aplicable al proceso	Normatividad aplicable al proceso definida	
			Planificar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios		
Proceso Direcciónamiento Estratégico Entidades gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Territorial Concejo Municipal Proceso Gestión Financiera Proceso Servicio a la Ciudadanía Proceso Gestión Jurídica Proceso Contratación y Compras Entidades de control Contratistas Ciudadanía Proveedores Organizaciones Comunes	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas Plan de Desarrollo vigente Plan de Acción Institucional Normatividad Legal a nivel Nacional, Departamental y Local vigente Plan de acción Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción Recursos necesarios y necesidades de contratación Proveedores PQRSD	H	Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social	Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos	Usuarios Consejo de Cultura Concejo Municipal Comunidad en general Entidades de control Concejo Municipal Veedores sociales Gestores Culturales ONG Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos
			Caracterizar, los grupos poblaciones objeto de atención social		
			Diseñar plan de capacitación ciudadana con base a las necesidades identificadas en el diagnóstico	Plan de formación ciudadana	
			Realizar jornadas y campañas de capacitación ciudadana en temas de participación y construcción de valores cívicos y con base al plan de capacitación		
			Gestionar y brindar la atención y desarrollo de programas y actividades para el desarrollo de la participación ciudadana en los diferentes grupos poblacionales.	Jornadas de sensibilización y capacitación sociales Planillas de asistencia e inscripción de beneficiarios Asesoría y Asistencia realizada Informes de gestión	
			Elaborar y presentar informes relacionados con el proceso		
			Promover la organización y participación ciudadana y comunitaria con enfoque diferencial	Planes, proyectos y programas desarrollados Servicios asociados al proceso prestados	
			Proporcionar o facilitar el ingreso a programas y beneficios sociales		
			Gestionar la contratación para los servicios	Servicios contratados PQRSDF Atendidas Políticas Públicas para la promoción de la participación ciudadana	
			Atender y/o redirigir las PQRSDF		
Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios PQRSD asociadas al proceso	V	Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas	Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas	Proceso Direcciónamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados	
			Analizar los informes de gestión		
			Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento de los indicadores de gestión del proceso	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
			Realizar seguimiento al Cumplimiento del Plan de Acción		
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso y demás requerimientos normativos		Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Aplicar acciones de mejoramiento Correctivas y de Mejora	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	
			Identificar y gestionar oportunidades		
			Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, Preventivas) Implementadas		

JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL					
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso	Diagnóstico necesidades y expectativas de las partes interesadas en el proceso	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control
			Analizar el contexto estratégico de la entidad		
			Identificar riesgos asociados al proceso	Matriz de riesgos actualizado	
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Identificar normatividad aplicable al proceso	Normatividad aplicable al proceso definida	
			Planificar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de Acción	
			Planificar y priorizar programas, proyectos y actividades de apoyo social, acompañamiento, asesoría, participación ciudadana y desarrollo social		
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Consejos, Mesas o Comités Temáticos Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas Plan de Desarrollo vigente Plan de Acción Institucional Normatividad Legal a nivel Nacional, Departamental y Local vigente Plan de acción Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción Proveedores PQRSDF Solicitudes y necesidades de la comunidad y los organismos comunales Información documentada Libros estipulados por las ley de los organismos comunales Documentación Organismos comunales	H	Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social	Grupos poblacionales y Juntas de acción Comunal caracterizadas Bases de datos	Usuarios Consejo de Cultura Consejo Municipal Comunidad en general Entidades de control Consejo Municipal Veedores sociales Gestores Culturales ONG Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos
			Caracterizar las Juntas de Acción Comunal del municipio		
			Diseñar plan de capacitación y acompañamiento para organismos comunales con base a las necesidades identificadas en el diagnóstico	Plan de formación ciudadana	
			Realizar jornadas y campañas de capacitación ciudadana en temas de participación y construcción de valores cívicos y con base al plan de capacitación		
			Ejecutar planes, programas, proyectos y actividades de Fortalecimiento a los organismos comunales	Jornadas de sensibilización y capacitación sociales Planillas de asistencia e inscripción de beneficiarios Asesoría, asistencia y acompañamientos realizados Informes de gestión Servicios prestados Procesos y Actos administrativos Información documentada	
			Gestionar y brindar la atención y desarrollo de programas y actividades propias de los organismos comunales.	Documentación creada, revisada y renovada Organismos comunales acompañados	
			Brindar acompañamiento y asesoría a las Juntas de Acción comunal en: Constituir, conformar y liquidar los organismos comunales. Solicitar de Personería Jurídica Registrar los libros estipulados por la ley de los organismos comunales Crear, Revisar y Renovar la documentación requerida Verificar del proceso de elección de dignatarios Otros procesos administrativos asociados al desarrollo de las funciones Elaborar y presentar informes relacionados con el proceso		
Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios PQRSDF asociadas al proceso	V	Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas	Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas	Proceso Direcciónamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados	
			Analizar los informes de gestión		
			Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento de los indicadores de gestión del proceso	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
			Realizar seguimiento al Cumplimiento del Plan de Acción		
			Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF relacionadas con el proceso.	PQRSDF Tramitadas	
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso y demás requerimientos normativos	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Aplicar acciones de mejoramiento Correctivas y de Mejora		
			Identificar y gestionar oportunidades		
			Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, Preventivas) Implementadas		

BIENESTAR ANIMAL					
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Dirección Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso	Diagnostico necesidades y expectativas partes interesadas en el proceso	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control
			Analizar el contexto estratégico de la entidad		
			Identificar riesgos asociados al proceso	Matriz de riesgos actualizado	
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Identificar normatividad aplicable al proceso	Normatividad aplicable al proceso definida	
			Planificar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios Planificar y priorizar programas, proyectos y actividades de apoyo social, acompañamiento y asesoría para el bienestar animal	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción	
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Consejos, Mesas o Comités Temáticos Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Dirección Estratégico Proceso Gestión Financiera Autoridades Ambientales Albergue municipal	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas Detección o reporte de la ciudadanía Fauna doméstica en situación de calle Fauna silvestre en cautiverio Plan de Desarrollo vigente Plan de Acción Institucional Normatividad Legal a nivel Nacional, Departamental y Local vigente Plan de acción Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción Proveedores PQRSO Información documentada	H	Caracterizar fauna doméstica y silvestre presente en el municipio	Animales domésticos y silvestre que requieren atención identificados	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Autoridades Ambientales Fauna Doméstica y Silvestre Comunidad en general Contratistas y proveedores
			Realizar recolección y transporte del animal doméstico en situación de calle al albergue municipal		
			Realizar valoración y brindar atención médica veterinaria	Historia clínica Animales atendidos Servicios de atención Médica Veterinaria prestados	
			Alajar en el albergue		
			Realizar la esterilización y vacunación para ser entregados en adopción		
			Realizar campañas de adopción, vacunación y esterilización		
			Atender a los ciudadanos con intención de adoptar	Registro Fotográfico de los animales y de la campaña Publicación en redes sociales o página web Base de datos de animales a adoptar Animales adoptados, vacunados y esterilizados Información documentada: listados asistencia, registro de vistas, etc. Solicitudes de adopción aprobadas	
			Realizar proceso de selección, adopción y entrega del animal		
			Solicitar documentación requerida para el proceso de adopción		
			Realizar visitas de seguimiento a los animales adoptados		
			Realizar control, seguimiento y mantenimiento al albergue municipal	Informes de visitas Informes de gestión Oportunidades de mejora	
			Atención de casos con fauna silvestre		
			Acompañamiento en el decomiso, recuperación o rescate de la fauna silvestre	Casos atendidos Acompañamientos, recuperaciones y rescates realizados Entregas realizadas	
			Entregar a las autoridades ambientales responsables del manejo de la fauna silvestre		
Proceso Dirección Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios	V	Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas	Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas	Proceso Dirección Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial Autoridades Ambientales
			Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Informes de interventoría y supervisión a los servicios contratados	
			Analizar los informes de gestión	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
			Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso		
	Realizar seguimiento al Cumplimiento del Plan de Acción				
PQRSDF asociadas al proceso	PQRSDF Tramitadas				
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Dirección Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso y demás requerimientos normativos	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Proceso Dirección Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Aplicar acciones de mejoramiento Correctivas y de Mejora		
			Identificar y gestionar oportunidades		
			Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, Preventivas) Implementadas		

BIBLIOTECA					
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso	Diagnostico necesidades y expectativas partes interesadas en el proceso	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control
			Analizar el contexto estratégico de la entidad		
			Identificar riesgos asociados al proceso	Matriz de riesgos actualizado	
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Identificar normatividad aplicable al proceso	Normatividad aplicable al proceso definida	
			Planificar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de Acción	
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera Red de bibliotecas del Área Metropolitana Red de bibliotecas Nacional	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas Plan de Desarrollo vigente Plan de Acción Institucional Normatividad Legal a nivel Nacional, Departamental y Local vigente Plan de acción Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción Biblioteca y material bibliográfico Aula virtual Proveedores PQRSDF Solicitud de prestación de servicios, atención y asesoría.	H	Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social	Grupos poblacionales que usan la biblioteca caracterizados Bases de datos	Instituciones Educativas Estudiantes Usuarios Consejo de Cultura Comunidad en general Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Todos los procesos
			Caracterizar los usuarios de la biblioteca		
			Realizar jornadas y campañas de promoción del uso de la biblioteca, la sala de internet y la lectura	Campaña realizada Publicación en redes sociales o página web	
			Ejecutar planes, programas, proyectos y actividades de promoción del uso de la biblioteca, la sala de internet y la lectura	Planes, programas, proyectos, políticas y actividades desarrollados Informes de gestión	
			Brindar atención y asesoría a los usuarios de la biblioteca		
			Registrar a los usuarios en el sistema para el uso del sala de internet y el prestamos de material bibliográfico	Usuarios registrados Asignación de equipos	
			Prestar el material bibliográfico y realizar seguimiento hasta su devolución.	Servicio prestado Prestamos de material bibliográfico aprobados y devoluciones realizadas.	
			Asignación de equipos a los usuarios del sala de internet		
			Revisar el funcionamiento de los equipos y reportar anomalías		
			Gestionar la contratación para los servicios		
			Atender y/o redireccionar las PQRSDF	Servicios contratados PQRSDF Atendidas Políticas Publicas	
			Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados a la promoción del uso de la biblioteca, la sala de internet y la lectura.		
			Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios	
Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Informes de interventoría y supervisión a los servicios contratados				
Analizar los informes de gestión					
Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento				
Seguimiento al Cumplimiento del Plan de Acción					
PORSDF asociadas al proceso	PQRSDF Tramitadas				
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso y demás requerimientos normativos		Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Aplicar acciones de mejoramiento Correctivas y de Mejora	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	
			Identificar y gestionar oportunidades		
			Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, Preventivas) Implementadas		

PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR (PAE)					
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Dirección Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control Instituciones Educativas
			Analizar el contexto estratégico de la entidad		
			Identificar riesgos asociados al proceso	Matriz de riesgos actualizado	
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Identificar normatividad aplicable al proceso	Normatividad aplicable al proceso definida	
			Planificar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción	
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Dirección Estratégico Proceso Gestión Financiera Instituciones educativas Estudiantes	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo Normatividad y documentación aplicable al proceso. Proveedores PQRSDF Solicitud de prestación de servicios e inscripción al programa	H	Caracterizar los usuarios del Programa de Alimentación Escolar	Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos	Instituciones Educativas Estudiantes beneficiados Usuarios Consejo de Cultura Comunidad en general Entidades de control Visadores sociales Gestores Culturales ONG Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos
			Recibir oficio de la Gobernación de Antioquia		
			Gestionar la contratación para los servicios		
			Estandarización del servicio, la minuta y la alimentación en los restaurantes.	Asignación de cupos para el municipio Servicios contratados	
			Priorización y selección de instituciones educativas y restaurantes comunitarios beneficiarios	Lineamientos para la atención y prestación del servicio Minuta estandarizada Instituciones Educativas y Restaurantes Comunitarios Seleccionados	
			Asignación de cupos	Beneficiarios seleccionados Servicios prestados	
			Prestación del servicio		
			Solicitud, recepción, almacenamiento, preparación y suministro de los alimentos		
			Atender y/o redireccionar las PQRSDF	PQRSDF Atendidas Políticas Públicas	
			Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados al Programa de Alimentación Escolar		
Proceso Dirección Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios	V	Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas	Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas	Proceso Dirección Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados	
			Analizar los informes de gestión Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento de los indicadores de gestión del proceso	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
			Seguimiento al Cumplimiento del Plan de Acción		
	PQRSDF asociadas al proceso		PQRSDF Tramitadas		
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Dirección Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso y demás requerimientos normativos	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Proceso Dirección Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Aplicar acciones de mejoramiento Correctivas y de Mejora		
			Identificar y gestionar oportunidades		
			Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, Preventivas) Implementadas		

EDUCACIÓN INICIAL, BÁSICA Y MEDIA					
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control Instituciones Educativas
			Analizar el contexto estratégico de la entidad		
			Identificar riesgos asociados al proceso	Matriz de riesgos actualizado	
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Identificar normatividad aplicable al proceso	Normatividad aplicable al proceso definida	
			Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados.	
			Planificar la realización de programas y actividades de fomento de la Educación Superior en el municipio	Plan de acción Plan Educativo Municipal - Plan Educativo Metropolitanano	
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera Instituciones educativas	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo Normatividad y documentación aplicable al proceso. Proveedores PQRSDF Solicitud de prestación de servicios e inscripción a las Instituciones Educativas disponibles en el municipio	H	Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social	Grupos poblacionales Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos - SIMAT	Instituciones Educativas Estudiantes Usuarios Consejo de Cultura Comunidad en general Entidades de control Veedores sociales Gestores Culturales ONG Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos
			Caracterizar los usuarios del proceso		
			Divulgar los beneficios y requisitos de ingreso a programa de becas		
			Publicar cronograma de recepción de documentos.		
			Verificar el cumplimiento de los requisitos por los aspirantes	Campaña realizada Publicación en redes sociales o pagina web	
			Selección de beneficiarios y publicación del listado	Documentación recopilada Beneficiarios seleccionados Becas otorgadas	
			Verificar cumplimiento de requisitos para la permanencia en el proceso		
			Cierre del proceso		
			Recibir listado de estudiantes que solicitan nuevos cupos escolares		
			Realizar la inscripción a las instituciones educativas del municipio		
			Desarrollo de los programas, contenidos educativos y actividades educativas.	Solicitudes atendidas Inscripciones realizadas Estudiantes asignados y grupos de formación conformados	
			Campañas de promoción de los servicios de educación del municipio	Servicios asociados al proceso prestados Campaña realizada Publicación en redes sociales o pagina web	
			Gestión de Programas Culturales		
			Realizar jornadas y campañas de capacitación para la ciudadanía		
Gestionar y realizar Programas Culturales y de uso del tiempo libre					
Atender las solicitudes de la comunidad educativa para el mejoramiento en la prestación del servicio educativo	Planes, programas, proyectos, políticas y actividades desarrollados Informes de gestión Planillas de asistencia e inscripción de beneficiarios Capacitaciones, asesorías, asistencias, acompañamientos y cursos realizados Informes de gestión				
Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas	Servicios contratados PQRSDF Atendidas Evaluación Pública				
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos. Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios PQRSDF asociadas al proceso	V	Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas	Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Analizar los informes de gestión		
			Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso	Informes de interventoría y supervisión a los servicios contratados	
			Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
			Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF relacionadas con el proceso.		
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso y demás requerimientos normativos	PQRSDF Tramitadas	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Aplicar acciones de mejoramiento Correctivas y de Mejora	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	
			Identificar y gestionar oportunidades		
			Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, Preventivas) Implementadas		

ADULTO MAYOR					
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control Instituciones Educativas
			Análisis del contexto estratégico de la entidad		
			Identificar riesgos asociados al proceso	Matriz de riesgos actualizado	
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.		
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar normatividad aplicable al proceso	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios		
			Planificar la realización de proyectos y actividades de fomento del programa de atención al adulto mayor	Normatividad aplicable al proceso definida	
			Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción	
			Caracterizar los usuarios del proceso		
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo Normatividad y documentación aplicable al proceso. Proveedores PQRSDF Solicitud de prestación de servicios e inscripción a programas	H	Recibir solicitudes de apoyo integral	Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos	Usuarios-Adultos Mayores Comunidad en general Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos
			Realizar visita domiciliaria		
			Revisión de la solicitud por parte del comité gerontológico		
			Inscripción al programa y socialización del reglamento del centro gerontológico		
			Prestación de los servicios del programa de apoyo integral		
			Recibir solicitudes de ingreso al programa subsidio económico		
			Consultar y alimentar base de datos		
			Realizar visita domiciliaria		
			Surtir el proceso de selección del Consorcio Colombia Mayor		
			Inscripción al programa	Solicitudes atendidas Visitas domiciliarias realizadas Usuarios inscritos Servicios prestados Proyectos, programas y actividades asociadas al proceso realizadas Base de datos depuradas	
			Prestación de los servicios del programa Subsidio económico		
			Notificación de cobro del subsidio a los usuarios		
			Depurar base de datos y retirar usuarios		
			Reasignar los cupos		
			Administrar el centro gerontológico		
			Ejecutar los planes, proyectos, programas y actividades de bienestar, salud y recreación priorizadas para los usuarios del centro		
			Gestionar la contratación para los servicios		
			Atender y/o redireccionar las PQRSDF	Informes de gestión planes, proyectos, programas y actividades de bienestar, salud y recreación priorizadas ejecutadas	
			Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados al proceso		
			Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas	Servicios contratados PQRSDF Atendidas Políticas Públicas	
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios	V	Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas	Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Análisis de los informes de gestión	Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados	
			Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento a los indicadores de gestión del proceso		
			Seguimiento al Cumplimiento del Plan de Acción	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
			Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF relacionadas con el proceso.		
PQRSDF asociadas al proceso	Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso y demás requerimientos normativos	PQRSDF Tramitadas			
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no			Aplicar acciones de mejoramiento Correctivas y de Mejora		Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión

PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Identificar y gestionar oportunidades Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, Preventivas) Implementadas	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
DISCAPACIDAD					
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad Identificar riesgos asociados al proceso Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso. Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios Identificar la normatividad aplicable al proceso Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios Planificar la realización de planes, proyectos y actividades de fomento del programa de discapacidad Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social Caracterizar los usuarios del proceso	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas Matriz de riesgos actualizado Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc. Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio Normatividad aplicable al proceso definida Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control Consejos, Mesas o Comités Temáticos
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera Juntas de Acción Comunal (JAC)	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo Normatividad y documentación aplicable al proceso. Proveedores PQRSDF Solicitud de prestación de servicios e inscripción al programa	H	Recibir solicitudes de apoyo integral Realizar visita domiciliaria Desarrollar inscripción al programa Prestación de los servicios multidisciplinarios del programa de atención a personas con discapacidad Gestionar la contratación para los servicios Atender y/o redireccionar las PQRSDF Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados al proceso Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas	Solicitudes atendidas Visitas domiciliarias realizadas Usuarios inscritos Servicios prestados Proyectos, programas y actividades asociadas al proceso realizadas Servicios contratados PQRSDF Atendidas Políticas Públicas Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas	Usuarios Comunidad en general Entidades de control Entidades Gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Consejo Municipal Comité Municipal de discapacidad Departamental y Nacional. Juntas de Acólón Comunal (JAC) Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Gestión Documental Proceso Servicio a la ciudadanía
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios PQRSDF asociadas al proceso	V	Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados. Analizar los informes de gestión Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento de los indicadores de gestión del proceso Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, Denuncias y felicitaciones PQRSDF relacionadas con el proceso. Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso y demás requerimientos normativos	Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento PQRSDF Tramitadas	Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Aplicar acciones de mejoramiento Correctivas y de Mejora Identificar y gestionar oportunidades Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, Preventivas) Implementadas	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial

SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL					
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control Instituciones Educativas
			Analizar el contexto estratégico de la entidad		
			Identificar riesgos asociados al proceso	Matriz de riesgos actualizado	
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Identificar normatividad aplicable al proceso	Normatividad aplicable al proceso definida	
			Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción	
			Planificar la realización de proyectos y actividades de fomento del programa de seguridad alimentaria y nutricional		
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo Normatividad y documentación aplicable al proceso. Proveedores PQRSD Solicitud de prestación de servicios e inscripción al programa de seguridad alimentaria y nutricional	H	Caracterizar la población vulnerable	Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos	Usuarios Comunidad en general Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos
			Selección de población vulnerables		
			Registrar beneficiarios seleccionados en el programa	Usuarios inscritos Servicios prestados Proyectos, programas y actividades asociadas al proceso realizadas Base de datos depurados	
			Definir paquetes alimentarios		
			Programar y entregar paquetes alimentarios		
			Depurar base de datos de beneficiarios		
			Gestionar y distribuir los alimentos		
			Desarrollar control de los paquetes alimentarios	Estandarización de paquetes alimentarios Controles realizados Campañas de difusión desarrolladas Informes de gestión Planes, proyectos, programas y actividades priorizadas ejecutados	
			Desarrollar campañas para difundir los beneficios del programa		
			Prestación de los servicios del programa		
			Gestionar la contratación para los servicios		
			Atender y/o redireccionar las PQRSDF	Servicios contratados PQRSDF Atendidas Políticas Públicas	
			Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados al proceso		
			Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios	
Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados				
Analizar los informes de gestión	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento				
Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso					
Realizar seguimiento al Cumplimiento del plan de acción					
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso y demás requerimientos normativos	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Aplicar acciones de mejoramiento Correctivas y de Mejora		
			Identificar y gestionar oportunidades		
			Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, Preventivas) Implementadas		

ASEGURAMIENTO								
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR			
Entidades de Control Entidades gubernamentales , Departamental y Local, Ciudadanía en general, EPS de Régimen Subsidado, Proceso Dirección Estratégico Proceso Gestión Financiera	Población Afiliada	P	Elaborar de la Resolución por medio del cual se destinan recursos para para garantizar la continuidad del aseguramiento al Régimen Subsidado en Salud	Resolución	Proceso Dirección Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial			
		H	Reportar novedades para retro y realizar el seguimiento a las afiliaciones, traslados negados, actuación de documentos, nacimientos, reporte de novedades de retro	Constancia de cargue de novedades, reporte de afiliaciones				
		V	Cruzar las bases de datos	Resultado de los cruces				
		A	Depurar de la base de datos	Base de datos				
			Revisar la aprobación o negación de novedades enviadas y volver a reportar	Reporte de novedades				
PAMEC								
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR			
Entidades gubernamentales del Orden Nacional y Departamental.	Plan de Desarrollo Documentación y normatividad aplicable al proceso. Proceso Dirección Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	P	Realizar diagnostico sobre el estado de la organización frente a los estándares de calidad	Autoevaluación en Ruta Crítica	Proceso Dirección Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial			
			Seleccionar los procesos a mejorar	Procesos seleccionados en Ruta Crítica				
			Priorizar oportunidades de Mejora	Oportunidades de Mejoramiento priorizadas en la Ruta Crítica				
			Definir la calidad esperada	Indicadores Ruta Crítica				
		H	Medir inicialmente el desempeño de los procesos	Medición de los indicadores en Ruta Crítica				
			Elaborar plan de acción para procesos seleccionados	Plan de Mejoramiento Ruta Crítica				
		V	Ejecutar el plan de acción para procesos seleccionados	Ejecución Plan de Mejoramiento en Ruta Crítica				
			Evaluar el mejoramiento	Seguimiento Plan de Mejoramiento en Ruta Crítica				
		A	Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento de los indicadores de gestión	Plan de Mejoramiento				
			Consolidar el aprendizaje organizacional	Aprendizaje organizacional en Ruta Crítica				
		APOYO PSICOSOCIAL						
		PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A		ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local, Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Dirección Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control			
			Analizar el contexto estratégico de la entidad					
			Identificar riesgos asociados al proceso	Matriz de riesgos actualizado				
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.				
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio				
			Identificar normatividad aplicable al proceso	Normatividad aplicable al proceso definida				
			Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados.				
			Planificar la realización de programas, proyectos y actividades de fomento de apoyo psicosocial en el municipio	Plan de acción				

<p>Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera</p>	<p>Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo y Planes Aplicables al Proceso. Política y Objetivos de Calidad. Documentación y normatividad aplicable al proceso Proveedores PQRSD Solicitud de prestación de servicios e inscripción a los servicios de apoyo psicosocial</p>	<p>H</p>	<p>Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social</p> <p>Caracterizar los usuarios del proceso</p> <p>Recibir solicitud de atención psicosocial</p> <p>Registro del ciudadano</p> <p>Programar la atención</p> <p>Brindar la atención individual, orientación familiar</p> <p>Prestación de los servicios del programa de atención psicosocial</p> <p>Realizar historias clínicas</p> <p>Custodiar historias clínicas</p> <p>Derivar casos</p> <p>Realizar seguimiento al proceso del usuario</p> <p>Conformar Mesa municipal para erradicar las violencias contra las mujeres</p> <p>Ejecutar las acciones y proceso de la mesa de erradicación de las violencias</p> <p>Brindar Lineamientos sobre Violencia</p> <p>Establecer alianzas Interinstitucionales</p> <p>Apoyar acciones de sensibilización</p> <p>Crear y ejecutar rutas de atención a la violencia</p> <p>Campañas de promoción de los servicios</p> <p>Gestionar la contratación para los servicios</p> <p>Atender y/o redireccionar las PQRSDF</p> <p>Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados al proceso</p>	<p>Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos</p> <p>Solicitudes atendidas Cronograma de atención Usuarios inscritos Servicios u orientaciones prestadas Proyectos, programas y actividades asociadas al proceso realizadas Base de datos depurados Historias clínicas custodiadas</p> <p>Conformación de la Mesa Municipal para erradicar las violencias contra las mujeres Programas, proyectos y actividades para la erradicación de la violencia Lineamientos y políticas definidas Alianzas generadas Rutas de atención a las violencias definidas</p> <p>Campañas realizadas Servicios contratados PQRSDF Atendidas Políticas Públicas</p>	<p>Usuarios Comunidad en general Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos</p>
<p>Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.</p>	<p>Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios</p> <p>PQRSDF asociadas al proceso</p>	<p>V</p>	<p>Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas</p> <p>Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.</p> <p>Analizar los informes de gestión</p> <p>Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso</p> <p>Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción</p> <p>Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF relacionadas con el proceso.</p>	<p>Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas</p> <p>Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados</p> <p>Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento</p> <p>PQRSDF Tramitadas</p>	<p>Proceso Direcciónamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial</p>
<p>Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión</p>	<p>Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión</p>	<p>A</p>	<p>Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso y demás requerimientos normativos</p> <p>Aplicar acciones de mejoramiento Correctivas y de Mejora</p> <p>Identificar y gestionar oportunidades</p> <p>Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, Preventivas) Implementadas</p>	<p>Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento</p>	<p>Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarías de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial</p>

MUJER Y EQUIDAD DE GENERO					
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control
			Análisis del contexto estratégico de la entidad	Matriz de riesgos actualizado	
			Identificar riesgos asociados al proceso	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Normatividad aplicable al proceso definida	
			Identificar normatividad aplicable al proceso	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción	
			Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios	Planificar la realización de programas, proyectos y actividades de fomento de equidad de género	
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo Normatividad y documentación aplicable al proceso. Proveedores PQRSDF Solicitud de prestación de servicios e inscripción	H	Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social	Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos	Usuarios Comunidad en general Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos
			Caracterizar los usuarios del proceso	Mesa de la Mujer y la Equidad de Género implementada Actores claves invitados Plan de trabajo ejecutado Política publicada Plan de Igualdad de Oportunidades (PIO)	
			Conformar la Mesa de la Mujer y la Equidad de Género	Jornadas de sensibilización y capacitación sociales Planillas de asistencia e inscripción de beneficiarios Asesoría, asistencia y acompañamientos realizados Informes de gestión Servicios prestados	
			Identificar y convocar actores claves	Apoyo gestionado Sensibilización de las partes interesadas realizada Actores claves invitados Comité creado Capacitaciones realizadas Listados de asistencias Mapeo de brechas desarrollado Proyectos, programas y actividades asociadas al proceso realizadas	
			Implementar el plan de trabajo de la Mesa de la Mujer y la Equidad de Género	Servicios contratados PQRSDF Atendidas Políticas Públicas	
			Promover el desarrollo y la publicación de la política pública y el Plan de Igualdad de Oportunidades (PIO)		
			Realizar jornadas y campañas de capacitación ciudadana en temas de equidad de género		
			Ejecutar planes, programas, proyectos y actividades de equidad de género		
			Brindar apoyo y acompañamiento a las mujeres del municipio		
			Gestionar asistencia técnica de la Secretaría Departamental		
			Realizar sensibilizar al alcalde y a los Secretarios de despacho frente a la transversalización del enfoque de género.		
			Identificar y convocar actores claves		
			Capacitar a los miembros del comité de transversalidad		
			Realizar mapeo de brechas		
			Desarrollar programas, proyectos y actividades para el cierre de brechas		
			Gestionar la contratación para los servicios		
Atender y/o redireccionar las PQRSDF					
Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados al proceso Mujer y Equidad de Género					
Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios	V	Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas	Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas	Proceso Direcciónamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados	
			Análisis de los informes de gestión	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
			Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso		
			Seguimiento al Cumplimiento del Plan de Acción		
PQRSDF asociadas al proceso	Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF relacionadas con el proceso.	PQRSDF Tramitadas			

Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Dirección Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso y demás requerimientos normativos Aplicar acciones de mejoramiento Correctivas y de Mejora Identificar y gestionar oportunidades Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, Preventivas) Implementadas	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Proceso Dirección Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
LIBERTAD RELIGIOSA					
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Dirección Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad Identificar riesgos asociados al proceso Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso. Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios Identificar normatividad aplicable al proceso Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios Planificar la realización de programas, proyectos y actividades de fomento del ejercicio de libertad religiosa	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas Matriz de riesgos actualizado Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc. Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio Normatividad aplicable al proceso definida Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control Consejos, Mesas o Comités Temáticos
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Dirección Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo Normatividad y documentación aplicable al proceso. Proveedores PQRSDF Solicitud de prestación de servicios e inscripción	H	Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social Caracterizar los usuarios del proceso Conformar la Mesa Interreligiosa Identificar y convocar actores claves Implementar el plan de trabajo de la Mesa Interreligiosa Formular Política Pública Promover el desarrollo y la publicación de la política pública Presentar política Pública al Concejo Municipal Iniciar el proceso de implementación Establecer el plan de acción Campañas de promoción de los servicios Gestionar la contratación para los servicios Atender y/o redireccionar las PQRSDF Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados al proceso de libertad religiosa	Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos Mesa Interreligiosa conformada Actores claves invitados Plan de trabajo ejecutado Política publicada Campañas realizadas Servicios contratados PQRSDF Atendidas Políticas Públicas	Usuarios Comunidad en general Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos Consejos, Mesas o Comités Temáticos

Proceso Dirección Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios	V	Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas	Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas	Proceso Dirección Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados	
			Analizar los informes de gestión	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
			Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso		
	Seguimiento al Cumplimiento del Plan de Acción				
PQRSDF asociadas al proceso	Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF relacionadas con el proceso.	PQRSDF Tramitadas			
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Dirección Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso y demás requerimientos normativos	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Proceso Dirección Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Aplicar acciones de mejoramiento Correctivas y de Mejora		
			Identificar y gestionar oportunidades		
			Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, Preventivas) Implementadas		
GRUPOS POBLACIONALES- JUVENTUD- FAMILIA- LGTBIQA- AFROCOLOMBIANA					
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Dirección Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control Consejos, Mesas o Comités Temáticos
			Analizar el contexto estratégico de la entidad		
			Identificar riesgos asociados al proceso	Matriz de riesgos actualizado	
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Identificar normatividad aplicable al proceso	Normatividad aplicable al proceso definida	
			Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción	
Planificar la realización de programas, proyectos y actividades para el fomento de los derechos, el reconocimiento y visibilización de los diferentes grupos poblacionales que existen en el municipio					
			Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social	Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos	
			Caracterizar los usuarios del proceso		
			Consolidar el Plan Operativo de Caldas Diverso		
			Establecer Mesas de trabajo		
			Definir las redes de apoyo interinstitucionales		
			Realizar sensibilizaciones		
			Gestionar oportunidades		
			Actualización del decreto 067 de 2018		
			Conmemoración de fechas especiales		

<p>Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera Grupos poblacionales asociados al proceso</p>	<p>Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo Normatividad y documentación aplicable a Población diversa (LGTBIQA) Normatividad y documentación aplicable a Familias Jóvenes Normatividad y documentación aplicable a población Afrocolombiana</p>	<p>H</p>	<p>Establecer la estrategia de trabajo y consolidar el plan de acción para la consolidación de la política de familia</p> <p>Generar Diagnóstico Municipal</p> <p>Consolidación de diagnóstico</p> <p>Formular Política Pública</p> <p>Promover el desarrollo y la publicación de la política pública</p> <p>Presentar política Pública al concejo Municipal</p> <p>Iniciar el proceso de implementación de la política pública de Familia</p> <p>Establecer el plan de acción</p> <p>Commemoración de fechas especiales</p> <p>Consolidar el plan operativo para promover la política de Juventud</p> <p>Establecer Mesas de trabajo</p> <p>Definir las redes de apoyo interinstitucionales</p> <p>Realizar sensibilizaciones</p> <p>Gestionar oportunidades</p> <p>Establecer el plan de acción</p> <p>Commemoración de fechas especiales</p> <p>Reunión de grupos focales con la población afrocolombiana caracterizada</p> <p>Establecer el plan de acción</p> <p>Desarrollar actividades, programas y proyectos en línea con los grupos focales</p> <p>Realizar sensibilizaciones y capacitaciones</p> <p>Commemoración de fechas especiales</p> <p>Campañas de promoción de los servicios</p> <p>Gestionar la contratación para los servicios</p> <p>Atender y/o redireccionar las PQRSDF</p> <p>Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados al proceso</p>	<p>Plan consolidado Mesas de trabajo desarrolladas Redes de apoyo interinstitucionales conformadas Sensibilizaciones realizadas Oportunidades gestionadas y consolidadas Política pública definida e implementada Planes, programas y proyectos asociados al desarrollo de la política Eventos de conmemoración de fechas especiales realizados Campañas realizadas Servicios contratados PQRSDF Atendidas</p>	<p>Usuarios Comunidad en general Grupos poblacionales asociados al proceso Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos</p>
	<p>Contenidos comunales Recursos necesarios y necesidades de contratación Proveedores PQRSDF</p>				

Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios	V	Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas	Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas	Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados	
			Analizar los informes de gestión		
			Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento a los indicadores de gestión del proceso	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
			Seguimiento al Cumplimiento del Plan de Acción		
PQRSDF asociadas al proceso	Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF relacionadas con el proceso.		PQRSDF Tramitadas		
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso y demás requerimientos normativos		Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Aplicar acciones de mejoramiento Correctivas y de Mejora	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	
			Identificar y gestionar oportunidades		
			Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, Preventivas) Implementadas		

EDUCACIÓN VIAL Y PATRULLERITOS

PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente	P	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas	Todos los procesos Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control
			Analizar el contexto estratégico de la entidad		
			Identificar riesgos asociados al proceso	Matriz de riesgos actualizado	
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	
			Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	
			Identificar normatividad aplicable al proceso	Normatividad aplicable al proceso definida	
			Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción	
Planificar la realización de programas, proyectos y actividades de fomento de educación vial					
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Ciudadanía en general	Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo Vigente Normatividad y documentación aplicable al		Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social	Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos	Usuarios Comunidad en general Entidades de control
			Caracterizar los usuarios del proceso		
			Diseñar Campaña de Educación Vial con base en las necesidades identificadas		
			Presentar campañas para aprobación		
			Programar, gestionar y ejecutar campañas de Educación Vial	Campaña diseñada y aprobada Cronograma y plan de trabajo Recursos necesarios suministrados Informe de gestión de la campaña	
			Solicitar recursos y materiales para el desarrollo de la campaña		
			Elaborar informe de la campaña		
			Realizar la programación de la asesoría en Seguridad Vial		
			Ejecutar capacitaciones o asesorías programadas	Cronograma de atención en seguridad vial Capacitaciones y asesorías realizadas Certificaciones entregadas	
			Informar aspectos relevantes para la empresa		
Certificar el PESV en las empresas					

<p>Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera</p>	<p>proceso. Proveedores PQRSD Solicitud de prestación de servicios e inscripción a los programas de educación vial</p>	<p>H</p>	<table border="1"> <tr><td>Diseñar capacitación</td><td rowspan="3">Capacitación diseñada Infractores notificados y formados Capacitaciones realizadas</td></tr> <tr><td>Notificar al infractor sobre la capacitación</td></tr> <tr><td>Ejecutar capacitación</td></tr> <tr><td>Realizar difusión del programa patrulleritos</td><td rowspan="6">Campaña realizada Publicación en redes sociales o pagina web Solicitudes recibidas y atendidas Beneficiarios inscritos Servicios asociados al proceso prestados Planes, proyectos y actividades asociados al proceso ejecutados Capacitaciones brindadas Informes de gestión</td></tr> <tr><td>Recibir solicitudes de ingreso</td></tr> <tr><td>Seleccionar los beneficiarios y conformar el grupo de formación</td></tr> <tr><td>Prestar servicio</td></tr> <tr><td>Brindar capacitaciones</td></tr> <tr><td>Desarrollar los planes, proyectos y actividades priorizados en el programa patrulleritos</td></tr> <tr><td>Campañas de promoción de los servicios</td><td rowspan="4">Campañas realizadas Servicios contratados PQRSDF Atendidas Políticas Publicas</td></tr> <tr><td>Gestionar la contratación para los servicios</td></tr> <tr><td>Atender y/o redireccionar las PQRSDF</td></tr> <tr><td>Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados a los proceso Educación Vial y Patrulleritos</td></tr> </table>	Diseñar capacitación	Capacitación diseñada Infractores notificados y formados Capacitaciones realizadas	Notificar al infractor sobre la capacitación	Ejecutar capacitación	Realizar difusión del programa patrulleritos	Campaña realizada Publicación en redes sociales o pagina web Solicitudes recibidas y atendidas Beneficiarios inscritos Servicios asociados al proceso prestados Planes, proyectos y actividades asociados al proceso ejecutados Capacitaciones brindadas Informes de gestión	Recibir solicitudes de ingreso	Seleccionar los beneficiarios y conformar el grupo de formación	Prestar servicio	Brindar capacitaciones	Desarrollar los planes, proyectos y actividades priorizados en el programa patrulleritos	Campañas de promoción de los servicios	Campañas realizadas Servicios contratados PQRSDF Atendidas Políticas Publicas	Gestionar la contratación para los servicios	Atender y/o redireccionar las PQRSDF	Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados a los proceso Educación Vial y Patrulleritos	<p>Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos</p>
Diseñar capacitación	Capacitación diseñada Infractores notificados y formados Capacitaciones realizadas																			
Notificar al infractor sobre la capacitación																				
Ejecutar capacitación																				
Realizar difusión del programa patrulleritos	Campaña realizada Publicación en redes sociales o pagina web Solicitudes recibidas y atendidas Beneficiarios inscritos Servicios asociados al proceso prestados Planes, proyectos y actividades asociados al proceso ejecutados Capacitaciones brindadas Informes de gestión																			
Recibir solicitudes de ingreso																				
Seleccionar los beneficiarios y conformar el grupo de formación																				
Prestar servicio																				
Brindar capacitaciones																				
Desarrollar los planes, proyectos y actividades priorizados en el programa patrulleritos																				
Campañas de promoción de los servicios	Campañas realizadas Servicios contratados PQRSDF Atendidas Políticas Publicas																			
Gestionar la contratación para los servicios																				
Atender y/o redireccionar las PQRSDF																				
Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados a los proceso Educación Vial y Patrulleritos																				
<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.</p>	<p>Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios PQRSD asociadas al proceso</p>	<p>V</p>	<table border="1"> <tr><td>Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas</td><td>Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas</td></tr> <tr><td>Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.</td><td>Informes de interventoría y supervisión a los servicios contratados</td></tr> <tr><td>Analizar los informes de gestión</td><td rowspan="2">Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento</td></tr> <tr><td>Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso</td></tr> <tr><td>Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción</td><td rowspan="2">PQRSDF Tramitadas</td></tr> <tr><td>Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF relacionadas con el proceso.</td></tr> </table>	Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas	Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas	Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Informes de interventoría y supervisión a los servicios contratados	Analizar los informes de gestión	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso	Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción	PQRSDF Tramitadas	Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF relacionadas con el proceso.	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial</p>						
Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas	Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas																			
Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Informes de interventoría y supervisión a los servicios contratados																			
Analizar los informes de gestión	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento																			
Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso																				
Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción	PQRSDF Tramitadas																			
Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF relacionadas con el proceso.																				
<p>Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión</p>	<p>Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión</p>	<p>A</p>	<table border="1"> <tr><td>Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso y demás requerimientos normativos</td><td rowspan="4">Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento</td></tr> <tr><td>Aplicar acciones de mejoramiento Correctivas y de Mejora</td></tr> <tr><td>Identificar y gestionar oportunidades</td></tr> <tr><td>Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, Preventivas) Implementadas</td></tr> </table>	Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso y demás requerimientos normativos	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Aplicar acciones de mejoramiento Correctivas y de Mejora	Identificar y gestionar oportunidades	Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, Preventivas) Implementadas	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial</p>											
Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso y demás requerimientos normativos	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento																			
Aplicar acciones de mejoramiento Correctivas y de Mejora																				
Identificar y gestionar oportunidades																				
Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, Preventivas) Implementadas																				
GESTIÓN DEL RIESGO																				
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR															
<p>Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera</p>	<p>Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente</p>	<p>P</p>	<table border="1"> <tr><td>Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso</td><td rowspan="2">Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas</td></tr> <tr><td>Analizar el contexto estratégico de la entidad</td></tr> <tr><td>Identificar riesgos asociados al proceso</td><td>Matriz de riesgos actualizado</td></tr> <tr><td>Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.</td><td>Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.</td></tr> <tr><td>Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios</td><td>Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio</td></tr> <tr><td>Identificar normatividad aplicable al proceso</td><td>Normatividad aplicable al proceso definida</td></tr> <tr><td>Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios</td><td>Estrategias, Programas y Proyectos priorizados.</td></tr> <tr><td>Planificar la realización de programas, proyectos y actividades de fomento de la gestión del riesgo</td><td>Plan de Acción</td></tr> </table>	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas	Analizar el contexto estratégico de la entidad	Identificar riesgos asociados al proceso	Matriz de riesgos actualizado	Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.	Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio	Identificar normatividad aplicable al proceso	Normatividad aplicable al proceso definida	Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados.	Planificar la realización de programas, proyectos y actividades de fomento de la gestión del riesgo	Plan de Acción	<p>Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control Autoridades Ambientales</p>	
Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso	Diagnóstico de necesidades y expectativas de la población beneficiada y las partes interesadas																			
Analizar el contexto estratégico de la entidad																				
Identificar riesgos asociados al proceso	Matriz de riesgos actualizado																			
Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Caracterización del proceso, procedimientos, formatos, documentos, etc.																			
Identificar la capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación de los servicios	Capacidad institucional, política y comunitaria para la prestación del servicio																			
Identificar normatividad aplicable al proceso	Normatividad aplicable al proceso definida																			
Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados.																			
Planificar la realización de programas, proyectos y actividades de fomento de la gestión del riesgo	Plan de Acción																			
			<table border="1"> <tr><td>Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social</td><td rowspan="3">Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos</td></tr> <tr><td>Caracterizar los usuarios del proceso</td></tr> <tr><td>Realizar visitas técnicas</td></tr> </table>	Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social	Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos	Caracterizar los usuarios del proceso	Realizar visitas técnicas													
Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblacionales objeto de atención social	Grupos poblacionales caracterizados Bases de datos																			
Caracterizar los usuarios del proceso																				
Realizar visitas técnicas																				

Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Gestión Financiera	Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso Plan de Desarrollo y Planes Aplicables al Proceso. Política y Objetivos de Calidad. Documentación aplicable al proceso. Normatividad Aplicable al proceso Recursos necesarios y necesidades de contratación Proveedores PQRSD Solicitud de prestación de servicios	H	Clasificar y caracterizar los escenarios de riesgo	Visitas realizadas Escenarios de riesgo caracterizados Monitoreos realizados Planes de gestión del riesgo formulados	Usuarios Comunidad en general Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Local, Departamental y Nacional. Juntas de Acción Comunal (JAC) Todos los procesos
			Implementar y monitorear de las alertas tempranas y las medidas ejecutadas para prevenir los riesgos		
			Formular e implementar planes municipales de gestión del riesgo		
			Realizar Campañas educativas en conocimiento y reducción del riesgo y manejo de desastres	Listados de asistencia Registro Fotográfico Evaluación de satisfacción ciudadana	
			Recibir reportes del evento		
			Brindar atención inicial		
			Activar la red de emergencia		
			Realizar presencia en el lugar del evento	Reportes recibidos Atención inicial brindada Red de emergencia activada Atención del evento	
			Realizar análisis del evento, validar si se requiere apoyo y pedirlo	Servicio desarrollado Ayudas humanitarias gestionadas Ayudas entregadas	
			Gestionar ayudas humanitarias		
			Entregar a ayudas a personas vulnerables y damnificadas		
			Evaluar zona afectada		
Servicio prestado					
Gestionar la contratación para los servicios					
Atender y/o redireccionar las PQRSD	Servicios contratados PQRSDF Atendidas Políticas Públicas				
Generar políticas públicas para la prestación de los servicios asociados al proceso de Gestión del Riesgo					
Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios	V	Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias implementadas	Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas	Proceso Direcciónamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados.	Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados	
			Analizar los informes de gestión	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
			Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso		
			Seguimiento al Cumplimiento del Plan de Acción		
PQRSDF asociadas al proceso	Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF relacionadas con el proceso.	PQRSDF Tramitadas			
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso y demás requerimientos normativos	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Territorial
			Aplicar acciones de mejoramiento Correctivas y de Mejora		
			Identificar y gestionar oportunidades		
			Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, Preventivas) Implementadas		
RIESGOS DE PROCESO			Ver matriz de riesgos institucional - https://caldasantioquia.gov.co/secretaria-planeacion/plan-anticorrupcion/		
CONTROL DE CAMBIOS					
ITEM	VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		VERSIÓN ACTUAL	FECHA (dd/mm/aaaa)
1	1	Se realiza el cambio del indicador correspondiente al proceso del Sisben ya que este hace parte es el proceso de Servicio a la Ciudadanía		2	21/12/2022
2	2	Actualización de plantilla en la cual se agrega la columna de Tipo de Indicador, además de la revisión de los indicadores asociados al proceso de Gestión Social.		3	23/06/2023
3	3	Se actualiza el logo del escudo de la Alcaldía		4	20/02/2024
ELABORA			APRUEBA		
Secretaría de la Mujer y la Familia: Maribel Vanegas Secretaría de Infraestructura: Melissa Cardona Mira Secretaría de Educación: Sara Cardona, Oscar Ríos, Isabel Cristina Patiño Secretaría de Movilidad: Hernando Solarte y Nidia Patricia García Jaramillo Secretaría de Desarrollo Económico: Juan Camilo Salazar, Marcela Higueta y Luis Fernando Perez Secretaría de Salud: Alejandra Velasquez, Diana Pino, Sara Muñoz, Maritza Restrepo, Estefanía Correa, Lilianna Sanchez ☺			Luis Felipe Molina Rojas, Monica María Bolívar Leal, Luz Omaira Morales Díez, Maribel Vanegas Vélez, Rodrigo Alberto Sanchez Roman y Juan Esteban Zapata Pérez. Líder del proceso		
Secretaría de Planeación: María Alejandra Berrio González					