SUB PROCESO: PLANEACION DE ATENCION INTEGRAL A GRUPOS DE VALOR

Fecha actualización: Febrero 04 de 2016

Objetivo: Establecer la planeación de atención integral, con el fin de realizar una intervención coordinada a los grupos de valor, acorde con sus características y necesidades.

Alcance: Inicia identificando las necesidades priorizadas de los grupos de valor y finaliza con la definición del Plan de Atención Integral.

Líder de Proceso: Asesor (a) Dirección General	**Proceso Asociado:** Gestión del Conocimiento y Grupos de Valor	**Dependencias que intervienen:** Direcciones Técnicas (Dirección de Desarrollo Organizacional, Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, Dirección de Empleo Público, Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, Dirección Jurídica)

PROVEEDOR-SOCIOS DE NEGOCIO		ENTRADA INSUMO		PHVA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	ACUERDO NIVELES DE SERVICIO - ANS	CLIENTE-PROCESO	
INTERNO	EXTERNO	INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
* Dirección General * Subdirección General * Oficina Asesora de Planeación	* Presidencia de la Republica * Agencia de Defensa Jurídica del Estado * Oficina del Servicio al Ciudadano DNP * Medios de Comunicación * Consejo Privado de Competitividad * Centros de Investigación y Académicos * CLAD * Organismos pares (OCDE, Goberna - Latino América - España, entre otras)	* Modelo unificado de planeación y gestión * Valoración y clasificación por entidad * Matriz de Priorización Entidades	* Banco de datos de fuentes externas.	P	* Definir criterios de mejoramiento institucional a partir de datos y estadísticas que evalúen la gestión organizacional de las entidades en Función Pública * Diseñar la estrategia de intervención con base en el análisis de los grupos de valor	* Plan de atención integral (PAI) * Prioridades de servicio y atención a los grupos de valor * Políticas de operación * Criterios de mejoramiento institucional	Por definir	* Proceso Política en Función Pública * Grupo de Atención al Ciudadano * Grupo SIGEP * Direcciones técnicas	* Presidencia de la República * Entidades Públicas * Servidores públicos * Ciudadanos
* Proceso Política en Función Pública * Grupo de Atención al Ciudadano * Grupo de Servicios de Información * Grupo de Servicios de Tecnología * Direcciones técnicas		* Diagnóstico de necesidades de usuarios * Mapas institucionales de los grupos de valor * Banco de datos de fuentes internas * Políticas de operación * Criterios de mejoramiento institucional	* Plan de atención integral (PAI) * Prioridades de servicio y atención a los grupos de valor * Informes descriptivos, comparativos con fuentes externas y prospectivos	H	* Dirigir el diseño de modelos y estrategias de innovación que maximicen el servicio y el alcance de las actividades del Departamento * Gestionar modelos de medición del sistema de entrega de la Función Pública a los grupos de valor. * Desarrollar mecanismos de gestión del conocimiento generado por la Entidad en relación con las políticas, herramientas, prácticas de servicio y atención a los grupos de valor. * Generar procesos de aprendizaje en los temas misionales que mejoren la agenda estratégica del Departamento * Adecuar la oferta institucional * Diseñar e implementar nuevos servicios * Adecuar infraestructura institucional * Adecuar o implementar canales de atención	* Modelos y estrategias de innovación * Procesos y Procedimientos de entrega de Productos y servicios * Mecanismos de gestión del conocimiento * Procesos de aprendizaje en los temas misionales * Capacitación en temas misionales * Oferta institucional * Servicios institucionales * Adecuada infraestructura institucional * Canales de atención efectivos * Informes descriptivos, comparativos con fuentes externas y prospectivos		* Dirección General * Subdirección General * Oficina Asesora de Planeación * Direcciones Técnicas	
* Dirección General * Subdirección General * Oficina Asesora de Planeación * Proceso Seguimiento y Evaluación a la Gestión Institucional		* Herramientas de medición y seguimiento establecidas	* Informes descriptivos, comparativos con fuentes externas y prospectivos * Informes de entes de control/ ente certificador	V	* Evaluar la gestión del proceso y cumplimiento de metas	* Resultados de la evaluación de indicadores y metas del proceso * Oportunidades de mejora identificadas para el proceso		* Dirección General * Subdirección General * Oficina Asesora de Planeación * Direcciones Técnicas * Proceso Seguimiento y Evaluación a la Gestión Institucional	
		* Resultados de la evaluación de indicadores y metas del proceso * Oportunidades de mejora identificadas para el proceso	* Informes de entes de control/ ente certificador	A	* Retroalimentar a las direcciones técnicas * Implementar acciones de mejoramiento	* Comunicados * Plan de Mejoramiento		* Dirección General * Subdirección General * Oficina Asesora de Planeación * Direcciones Técnicas * Proceso Seguimiento y Evaluación a la Gestión Institucional	

Recursos Asociados	Formatos	Canales	Guías y manuales	Riesgos Asociados	Normograma	Indicadores Asociados
*Infraestructura de la Entidad * Equipos de cómputo *Software * Planta global, temporal y contratistas del Proceso Gestión del Conocimiento y Grupos de Valor	Hipervínculo del Proceso Gestión del Conocimiento y Grupos de Valor	* Página web Función Pública * Correo electrónico * Pantallas digitales	Hipervínculo de Documentos asociados del Proceso Gestión del Conocimiento y Grupos de Valor	Hipervínculo de Riesgos del Proceso Gestión del Conocimiento y Grupos de Valor	Hipervínculo Normograma	Hipervínculo de Indicadores del Proceso Gestión del Conocimiento y Grupos de Valor

REQUISITOS NORMATIVOS

ISO 9001 y GP 1000	MECI	Ley de Transparencia	Ley de Archivos	Modelo Integrado Planeación y Gestión	Gobierno en Línea	Gestión Ambiental y Salud en el Trabajo
Hipervínculo Matriz de Requisitos Generales	Hipervínculo Matriz de Requisitos Generales	Hipervínculo Matriz de Requisitos Generales	Hipervínculo Matriz de Requisitos Generales	Eficiencia Administrativa	Componente de información en línea	Hipervínculo Matriz de Requisitos Generales