

|                                                                                   |                                                  |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: AC-CA-016 |
|                                                                                   |                                                  | Versión: 11       |
|                                                                                   |                                                  | Fecha: 22/06/2026 |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TIPO DE PROCESO    | Misional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| NOMBRE DEL PROCESO | Atención al Ciudadano                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| OBJETIVO           | Gestionar la atención y relacionamiento con los grupos de valor mediante estrategias de servicio al ciudadano, participación ciudadana, rendición de cuentas y gestión social, contribuyendo al fortalecimiento institucional y la satisfacción de las partes interesadas.                                                                                                    |
| ALCANCE            | Inicia con la planificación de estrategias de atención, participación ciudadana, rendición de cuentas y gestión social, continúa con su implementación y seguimiento mediante los diferentes canales de atención y relacionamiento institucional, y finaliza con la evaluación de la satisfacción y percepción de las partes interesadas para la mejora continua del proceso. |
| LÍDER DEL PROCESO  | Directora de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| FUENTE DE ENTRADA                        |                                             | ENTRADA                                                         | ACTIVIDAD                                                      | SALIDAS                                       | PARTE INTERESADA                              |                                             |
|------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------|
| INTERNA                                  | EXTERNA                                     |                                                                 |                                                                |                                               | INTERNA                                       | EXTERNA                                     |
| PLANEAR                                  |                                             |                                                                 |                                                                |                                               |                                               |                                             |
| Alta Gerencia<br><br>Procesos misionales | Gobernación de Cundinamarca                 | Lineamientos del PDA                                            | Formular y presentar para aprobación el Plan de Gestión Social | Plan de comunicaciones                        | Alta dirección                                | Gobernación de Cundinamarca                 |
|                                          | Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio | Resolución 0895 del 2021                                        |                                                                | Plan de acompañamiento social de obras (PASO) | Comité directivo del PDA                      | Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio |
|                                          |                                             | Diagnóstico de las necesidades de los clientes asociados al PGS |                                                                |                                               | Seguimiento y Control                         |                                             |
|                                          |                                             | Ciudadanía                                                      |                                                                |                                               | Estrategias lúdico pedagógicas encaminadas al | Sistema Integrado de Gestión                |
|                                          |                                             | Lineamientos del DAFP                                           |                                                                |                                               |                                               |                                             |

|                                                                                   |                                                  |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: AC-CA-016 |
|                                                                                   |                                                  | Versión: 11       |
|                                                                                   |                                                  | Fecha: 22/06/2026 |

|                       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                |                                                     |                               |                                                     |
|-----------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------|
|                       |      | <p>Diagnóstico interno de las comunicaciones</p> <p>Indicador de Gestión de efectividad en Canales de Comunicación</p> <p>Indicadores de Gestión Satisfacción al cliente</p> <p>Presupuesto</p> <p>Plan Estratégico institucional</p> <p>Plan de acción</p> <p>Planes MIPG</p> <p>Lineamientos del Sistema integrado de gestión,</p> |                                                                | bienestar social de comunidades y grupos de interés | Direcccionamiento Estratégico | <p>Entes de Control</p> <p>Entes certificadores</p> |
| Atención al Ciudadano | DAFP | Lineamientos de DAFP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Formular y presentar para aprobación las Políticas de Atención | Política del Servicio al Ciudadano aprobada,        | Alta Gerencia                 | Entes de Control                                    |

|                                                                                   |                                                  |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: AC-CA-016 |
|                                                                                   |                                                  | Versión: 11       |
|                                                                                   |                                                  | Fecha: 22/06/2026 |

|                                                        |      |                                                                                                                                                                                       |                                                                   |                                                                                                      |                                                                       |                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                        |      | Informe Anual de PQRSD<br><br>Indicadores de Gestión Satisfacción al cliente<br><br>Indicador de Gestión de efectividad en Canales de Comunicación                                    | al Ciudadano y participación ciudadana                            | publicada y socializada<br><br>Política de Participación Ciudadana aprobada, publicada y socializada | Todos los procesos<br><br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Entes certificadores<br><br>DAFP (FURAG)<br><br>Entidades territoriales<br><br>Comunidad educativa<br><br>Ciudadanía |
| Direccionamiento estratégico<br><br>Todos los procesos | DAFP | Manual U Rendición de Cuentas<br><br>Guía de Rendición de Cuentas<br><br>Informe de Gestión<br><br>Informe Final de Rendición de Cuentas del año anterior<br><br>Lineamientos de DAFP | Formular la estrategia institucional para la rendición de cuentas | Estrategia permanente de Rendición de Cuentas                                                        | Todos los procesos<br><br>Comité de Rendición de Cuentas              | Entes de Control<br><br>DAFP (FURAG)                                                                                 |

|                                                                                   |                                                  |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: AC-CA-016 |
|                                                                                   |                                                  | Versión: 11       |
|                                                                                   |                                                  | Fecha: 22/06/2026 |

|                       |  |                                                                                                                                                                                      |                                                                            |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                   |                                                                                                  |
|-----------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atención al Ciudadano |  | Plan de comunicaciones<br><br>Plan de acompañamiento social de obras (PASO)<br><br>Estrategias lúdico pedagógicas encaminadas al bienestar social de comunidades y grupos de interés | Ejecutar el Plan de Gestión Social                                         | Informes de Supervisión de Plan de Obra<br><br>Estrategias comunicacionales internas y externas<br><br>Programas implementados lúdico pedagógicas                                   | Alta dirección<br><br>Todos los procesos                                                          | Gobernación de Cundinamarca<br><br>Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio<br><br>Ciudadanía |
| Alta dirección        |  | Política del Servicio al Ciudadano aprobada, publicada y socializada<br><br>Política de Participación Ciudadana aprobada, publicada y socializada                                    | Ejecutar las Políticas del Servicio al Ciudadano y participación ciudadana | Estrategias de comunicaciones internas<br><br>Socialización de la Política<br><br>Mejoramiento estructural de las comunicaciones<br><br>Informe Política de participación ciudadana | Gerencia<br><br>Direccionamiento estratégico<br><br>Gestión Jurídica<br><br>Seguimiento y Control | Entes de control<br><br>DAFP (FURAG)                                                             |

|                                                                                   |                                                  |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: AC-CA-016 |
|                                                                                   |                                                  | Versión: 11       |
|                                                                                   |                                                  | Fecha: 22/06/2026 |

|                                |                   |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                         |                                                                              |                                                                          |
|--------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|                                |                   |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                  | Informe Política de Servicio al Ciudadano                                                                               |                                                                              |                                                                          |
| Alta dirección                 | Ciudadanía        | <p>PQRSD Recibidas por canales físicos, virtuales (formulario web o correo)</p> <p>Gestor documental</p>                                                          | Gestionar el ciclo completo de las PQRSD, garantizando su recepción, trámite, seguimiento y respuesta oportuna, conforme a los requisitos legales y la satisfacción del usuario. | <p>Respuestas emitidas de las PQRSD</p> <p>PQRSD gestionadas y cerradas</p> <p>Registros trazabilidad y de atención</p> | <p>Alta dirección</p> <p>Seguimiento y control</p> <p>Todos los procesos</p> | <p>Entes de control</p> <p>Ciudadanía</p> <p>Alcaldías y municipios</p>  |
| Comité de Rendición de Cuentas | Grupos de interés | <p>Estrategia permanente de Rendición de Cuentas</p> <p>Solicitudes a las áreas para la identificación de grupos de valor</p> <p>Necesidades de la Ciudadanía</p> | Implementar la Estrategia de Rendición de Cuentas                                                                                                                                | <p>Audiencia pública de Rendición de Cuentas</p> <p>Encuentros con la Ciudadanía</p>                                    | <p>Seguimiento y Control</p> <p>Direccionamiento o estratégico</p>           | <p>Entes de Control</p> <p>ITA</p> <p>DAFP (FURAG)</p> <p>Ciudadanía</p> |

VERIFICAR

|                                                                                   |                                                  |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: AC-CA-016 |
|                                                                                   |                                                  | Versión: 11       |
|                                                                                   |                                                  | Fecha: 22/06/2026 |

|                       |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                               |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                    |                                                                                   |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Atención al ciudadano | <p>Informes de Supervisión de Plan de Obra</p> <p>Estrategias comunicacionales internas y externas</p> <p>Programas implementados lúdico pedagógicas</p>                                                               | Realizar y presentar el informe de cierre Anual del Plan de Gestión Social    | Informe de Cierre Anual del Plan de Gestión Social                                                                                                                                    | <p>Comité directivo del PDA</p> <p>Seguimiento y Control</p> <p>Direccionamiento o estratégico</p> | Ministerios de Vivienda, Ciudad y Territorio                                      |
| Atención al Ciudadano | <p>Estrategias de comunicaciones internas</p> <p>Socialización de la Política</p> <p>Mejoramiento estructural de las comunicaciones</p> <p>Seguimiento Semanal y Mensual de PQRS</p> <p>Informe trimestral de PQRS</p> | Realizar el informe del cumplimiento de la Política del Servicio al Ciudadano | <p>Informe Anual de PQRS</p> <p>Informe Ejecutivo de Encuesta Satisfacción al Cliente</p> <p>Informe de Gestión de efectividad en Canales de Comunicación</p> <p>Resultados FURAG</p> | <p>Alta dirección</p> <p>Seguimiento y Control</p> <p>Direccionamiento o Estratégico</p>           | <p>Entes certificadores</p> <p>Entes de control</p> <p>DAFP</p> <p>Ciudadanía</p> |

|                                                                                   |                                                  |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: AC-CA-016 |
|                                                                                   |                                                  | Versión: 11       |
|                                                                                   |                                                  | Fecha: 22/06/2026 |

|                       |                  |                                                                                                                                   |                                                                                   |                                                                                                                |                                                                              |                                                                          |
|-----------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|                       |                  | <p>Informe Anual de PQRSD</p> <p>Informe Política de participación ciudadana</p> <p>Informe Política de Servicio al Ciudadano</p> |                                                                                   |                                                                                                                |                                                                              |                                                                          |
| Todos los procesos    |                  | <p>Respuestas emitidas de las PQRSD</p> <p>PQRSD gestionadas y cerradas</p> <p>Registros y trazabilidad de atención</p>           | Realizar informes de seguimiento y evaluación periódica a la gestión de las PQRSD | <p>Seguimiento Semanal y Mensual de PQRSD</p> <p>Informe trimestral de PQRSD</p> <p>Informe Anual de PQRSD</p> | <p>Alta dirección</p> <p>Seguimiento y control</p> <p>Todos los procesos</p> | <p>Ciudadanía</p> <p>Entes de control</p> <p>Ente certificador</p>       |
| Atención al ciudadano | Grupo de Interés | <p>Encuestas de Satisfacción de la Rendición de Cuentas</p> <p>Audiencia pública de Rendición de Cuentas</p>                      | Realizar el informe de Cumplimiento a la estrategia de Rendición de Cuentas       | Informe de Cumplimiento a la Estrategia de Rendición de Cuentas                                                | Todos los Procesos                                                           | <p>Entes de Control</p> <p>ITA</p> <p>DAFP (FURAG)</p> <p>Ciudadanía</p> |

|                                                                                   |                                                  |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: AC-CA-016 |
|                                                                                   |                                                  | Versión: 11       |
|                                                                                   |                                                  | Fecha: 22/06/2026 |

|                              |  |                                                                 |                                                                                     |                                            |                              |                                    |
|------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------|
|                              |  | Encuentros con la Ciudadanía                                    |                                                                                     |                                            |                              |                                    |
| ACTUAR                       |  |                                                                 |                                                                                     |                                            |                              |                                    |
| Atención al ciudadano        |  | Informe de Cumplimiento a la Estrategia de Rendición de Cuentas | Formular e implementar acciones de mejorar para el proceso de Atención al Ciudadano | Plan de mejoramiento para: PQRS            | Atención al ciudadano        | Entes de control Ente certificador |
| Sistema Integrado de Gestión |  | Informe Anual de PQRS                                           |                                                                                     | Plan de Gestión Social cuando se requiera  | Sistema Integrado de Gestión |                                    |
|                              |  | Informe Ejecutivo de Encuesta Satisfacción al Cliente           |                                                                                     | Satisfacción al Ciudadano y Comunicaciones | Seguimiento y Control        |                                    |
|                              |  | Informe de Gestión de efectividad en Canales de Comunicación    |                                                                                     |                                            |                              |                                    |
|                              |  | Informe de Cierre Anual del Plan de Gestión Social              |                                                                                     |                                            |                              |                                    |
|                              |  | Informes de auditoría internas y externa                        |                                                                                     |                                            |                              |                                    |

|          |               |               |
|----------|---------------|---------------|
| RECURSOS |               |               |
| HUMANOS: | TECNOLÓGICOS: | DOCUMENTALES: |

|                                                                                   |                                                  |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: AC-CA-016 |
|                                                                                   |                                                  | Versión: 11       |
|                                                                                   |                                                  | Fecha: 22/06/2026 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Líder del proceso.</li> <li>• Profesionales de atención al ciudadano.</li> <li>• Profesionales de gestión social.</li> <li>• Contratistas sociales y comunitarios.</li> <li>• Profesional de comunicaciones.</li> <li>• Personal de apoyo PQRSD.</li> <li>• Enlaces.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestor Documental</li> <li>• Mesa de ayuda</li> <li>• Equipos de cómputo e impresión</li> <li>• Software 360</li> <li>• Página web institucional.</li> <li>• Plataformas virtuales.</li> <li>• Herramientas de indicadores</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lineamientos para reportes de Gestores</li> <li>• Normograma del proceso</li> <li>• Documentos internos del SIG</li> </ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

CONTROL DE RIESGOS DEL PROCESO

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver Matriz de riesgos de procesos</li> <li>• Ver Matriz de aspectos e impactos ambientales</li> <li>• Ver Matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles</li> <li>• Ver Matriz de requisitos legales ambiental y SST</li> </ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

REQUISITOS LEGALES, NORMATIVOS Y OTROS APLICABLES

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución 0895 del 2021 Resolución 0895 de 2021 – Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio</li> <li>• Resolución 3169 del 2023 Departamento Nacional de Planeación (DNP)</li> <li>• NTC ISO 9001:2015: Norma Técnica Colombiana para Sistemas de Gestión de la Calidad</li> <li>• NTC ISO 14001:2015: Norma Técnica Colombiana para Sistemas de Gestión Ambiental</li> <li>• NTC ISO 45001:2018: Norma Técnica Colombiana para Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• Constitución Política de Colombia de 1991.</li> <li>• Ley 1755 de 2015: Regulación del Derecho Fundamental de Petición.</li> <li>• Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).</li> <li>• Decreto 1166 de 2016: Presentación, tratamiento y radicación de peticiones verbales.</li> <li>• CONPES 3785 de 2013: Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.</li> <li>• Política de Servicio al Ciudadano – MIPG.</li> <li>• Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.</li> <li>• Decreto 103 de 2015: Reglamentación parcial de la Ley 1712.</li> </ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                   |                                                  |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: AC-CA-016 |
|                                                                                   |                                                  | Versión: 11       |
|                                                                                   |                                                  | Fecha: 22/06/2026 |

|                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución 1519 de 2020 – MinTIC: Estándares de publicación y divulgación de información.</li> <li>Ley 1757 de 2015: Promoción y protección del derecho a la participación ciudadana.</li> </ul> |
| <div>INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ver indicadores del proceso</li> </ul>                                                                                                             |

| CONTROL DE CAMBIOS |                                                                                                                                                                                          |         |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| FECHA              | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                                                                                                                                                                   | VERSIÓN |
|                    | Versión inicial del documento                                                                                                                                                            | 0       |
|                    | Se involucra el concepto del ciclo PHVA en la determinación de las actividades del proceso y se realizan ajustes a nivel general de la caracterización, tales como el objetivo, alcance, | 1       |
|                    | Se incorporó el Instructivo para el uso de la Imagen corporativa e hicieron algunas modificaciones de forma.                                                                             | 2       |
|                    | Se ajustaron los numerales de la norma NTCGP1000/2009                                                                                                                                    | 3       |
| 2/09/2015          | Se ajustó el nombre de un procedimiento                                                                                                                                                  | 4       |
| 11/08/2016         | Actualización cambio de imagen corporativa                                                                                                                                               | 5       |
| 2/10/2017          | Incluir nuevos procedimientos                                                                                                                                                            | 6       |
| 29/06/2018         | Reestructuración del documento inicial, con los cambios presentados en la actualización de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015                                                     | 7       |
| 27/08/2018         | Actualización numerales de la norma ISO 9001: 2015 e inclusión matriz tratamiento de oportunidades                                                                                       | 8       |
| 9/12/2020          | Se ajustaron: el objetivo, alcance, políticas de operación y actividades del ciclo PHVA                                                                                                  | 9       |
| 8/11/2022          | Inclusión de numerales de la ISO 45001:2018                                                                                                                                              | 10      |
| 22/06/2026         | Se actualiza la caracterización en el nuevo formato y se ajusta el ciclo PHVA                                                                                                            | 11      |

|         |        |        |
|---------|--------|--------|
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---------|--------|--------|

|                                                                                   |                                                  |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: AC-CA-016 |
|                                                                                   |                                                  | Versión: 11       |
|                                                                                   |                                                  | Fecha: 22/06/2026 |

|                                                                              |                                                                                  |                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre: Johan Roa<br>Dayana Rodriguez                                        | Nombre: Elkin Payares<br>Julián Garavito<br>Daniela Linares<br>Luz Enith Barbosa | Nombre: Marleny Osorio Martínez                                              |
| Cargo: Contratistas                                                          | Cargo: Contratistas                                                              | Cargo: Directora de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente (E) |
| Dirección: Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente | Dirección: Dirección de planeación – Equipo SIG                                  | Dirección: Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente |
| Fecha: 22/06/2026                                                            | Fecha: 22/06/2026                                                                | Fecha: 22/06/2026                                                            |
|                                                                              | Nombre: Dina González                                                            |                                                                              |
|                                                                              | Cargo: Subgerente General                                                        |                                                                              |
|                                                                              | Dirección: Subgerencia General                                                   |                                                                              |
|                                                                              | Fecha: 22/06/2026                                                                |                                                                              |