

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO:	C-RC-01
VERSIÓN:	02
VIGENCIA:	2023/04/05
CLASIFICACIÓN	IP

RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Líder(es) del proceso:	Subgerente Administrativo - Gerente Grupo de Servicios Administrativos	Responsable(s) del proceso:	Gerente Grupo de Planeación y Gestión de Riesgos. Gerente Grupo de Servicios Administrativos. Gerente Grupo de Tecnología de la Información. Gerente Grupo Gestión Comercial. Asesor de comunicaciones. Subgerente de Estructuración de proyectos. Subgerente de Desarrollo de Proyectos.
-------------------------------	--	------------------------------------	---

2. OBJETIVO

3. ALCANCE

Generar lineamientos que permitan articular y optimizar la interacción con los usuarios, ciudadanos, otros grupos de interés y grupos de valor para el acceso a la oferta institucional de bienes y servicios, y al ejercicio efectivo de los derechos fundamentales.	Inicia con la identificación de los usuarios, grupos de valor y grupos de interés y sus necesidades y finaliza con la evaluación, seguimiento y mejora de los escenarios de relacionamiento e interacción con los grupos de valor y de interés
---	--

4. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO	Los documentos que hacen parte del proceso se encuentran publicados y están disponibles para su consulta en el Catálogo Documental del SIG En la siguiente ruta: http://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/Catalogo_SGC%203%20%202.htm
INDICADORES	Las hojas de vida de los indicadores asociados al proceso se encuentran controladas a través del aplicativo del SIG y relacionadas en la matriz de indicadores publicada para consulta en el Catálogo Documental del SIG. En la siguiente ruta: http://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/Catalogo_SGC%203%20%202.htm
MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES	Los riesgos asociados al proceso se encuentran para su consulta en el Catálogo Documental de SAR - Sistema de Administración de Riesgos. En la siguiente ruta: https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/riesgos/subversion/SAR/SARO/Indices_Catalogo_SARO/Indice_Identificaci%C3%B3n_Riesgos_2017.htm

5. REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS

REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS	Normograma y documentos externos: https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/DOCUMENTOS%20EXTERNOS.htm
REQUISITOS ISO	Matriz de requisitos ISO por procesos: https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/DOCUMENTOS%20EXTERNOS.htm
POLÍTICAS MIPG	Matriz Políticas MIPG: https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/DOCUMENTOS%20EXTERNOS.htm

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO



CICLO P, H, V, A

PLANEAR

No.	PROVEEDOR / PARTES INTERESADAS	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE / PARTES INTERESADAS
1	Proceso de Direccionamiento Estratégico	Plan estratégico de la entidad Análisis de Partes Interesadas Contexto Interno y Externo	Identificar los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, grupos de valor y otros grupos de interés que acceden a ENTerritorio por sus diferentes canales de atención (quiénes acceden a la información pública, quién accede a los bienes o servicios de ENTerritorio, quién hace control y exige cuentas y quién participa y colabora, entre otros), sus necesidades e intereses.	Gerente Grupo de Planeación y Gestión de Riesgos Gerente Grupo de Servicios Administrativos Gerente Grupo de Tecnologías de la Información	Caracterización de Usuarios, ciudadanos, otros grupos de interés y grupos de valor de ENTerritorio.	Proceso de Gestión Administrativa
	Grupo de Servicios Administrativos	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones.				Proceso de comunicaciones
	Subgerencia de Operaciones Subgerencias Misionales Gestión Comercial	Información de clientes Encuesta de percepción a los clientes				Proceso de Tecnologías de la información Procesos misionales
	Gobierno Nacional Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	Documentación y Normatividad Vigente relacionada Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés				Entes de vigilancia y control Gestión Comercial

2	Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Departamento Nacional de Planeación -DNP	Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Programa Nacional de Eficiencia de Servicio al Ciudadano - PNEC	Identificar los componentes de servicio a la ciudadanía enmarcados en las Políticas de Gestión del Desempeño y articulados a la planeación y gestión institucional, para identificar mejoras y adecuaciones a los canales de atención y pautas de servicio a la ciudadanía, asegurando su disponibilidad, funcionalidad y accesibilidad	Gerente Grupo de Servicios Administrativos	Ventanilla hacia adentro Ventanilla hacia afuera Política y Manual de Servicio al Ciudadano	Todos los procesos
3	Grupo de Planeación y Gestión del Riesgo Grupo de Servicios Administrativos Todos los procesos Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Organismos de control Ciudadanía	Caracterización de Usuarios, ciudadanos, otros grupos de interés y grupos de valor de ENTerritorio. Resultados del Resultados del Formulario Unico Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) Resultado de los autodiagnósticos del MIPG Informes de resultados de los espacios de participación y rendición de cuentas Informes de gestión de la Entidad Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes y Felicitaciones. Medición de la experiencia de servicio y de la percepción de los ciudadanos Esquema de Publicación de acuerdo con los lineamientos de la normatividad vigente de Transparencia y acceso a la información pública Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Informes e índices de organismos de control Solicitud de información de la ciudadanía	Definir lineamientos y formular estrategias que permitan optimizar: i) la oferta institucional incluyendo el impacto social ii) el servicio al ciudadano, iii) la comunicación y diálogo dirigidas a poblaciones específicas y con enfoque diferencial, iv) la implementación de sistemas y tecnologías de la información basadas en las expectativas y preferencias de los usuarios y el enfoque diferencial	Subgerente Administrativo. Subgerente de Estructuración de proyectos Subgerente de Desarrollo de Proyectos Gerente Grupo de Planeación y Gestión de Riesgos. Gerente Grupo de Servicios Administrativos. Gerente Grupo de Tecnología de la Información. Asesor de comunicaciones Gerente Grupo Gestión Comercial	Diseño o adecuación de la oferta institucional Política de Servicio al ciudadano Manual de Servicio al ciudadano Manual de participación ciudadana Carta de trato digno Plan anticorrupción y de atención al ciudadano - PAAC Identificación y adecuación de canales de atención Plan de rendición de cuentas y espacios de participación ciudadana Estrategia de comunicaciones Estrategia de participación ciudadana en la ejecución de convenios y proyectos Priorización de documentos e insumos institucionales para traducción a lenguaje claro	Todos los procesos Comité Institucional de Gestión y Desempeño, o el que haga sus veces Entes de vigilancia y control Usuarios, ciudadanos, otros grupos de interés y grupos de valor
4	Proceso de relacionamiento con el ciudadano Auditoría interna	Manuales, guías y procedimientos Contexto interno y Externo Perfiles de riesgos del proceso Informes de Auditoría	Identificar oportunidades y riesgos, evaluar los riesgos y los controles del proceso	Gerente Grupo de Planeación y Gestión de Riesgos. Oficial de cumplimiento. Gerente Grupo de Servicios Administrativos. Gerente Grupo de Tecnología de la Información. Gerente Grupo Gestión Comercial Asesor de comunicaciones. Subgerente de Estructuración de proyectos. Subgerente de Desarrollo de Proyectos.	Perfiles de riesgos de procesos Contexto Interno y Externo Planes de tratamiento del riesgo	Proceso de Gestión de Riesgos

HACER

No.	PROVEEDOR / PARTE INTERESADA	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE /PARTE INTERESADA
5	Proceso de relacionamiento con el ciudadano Comité Institucional de Gestión y Desempeño, o el que haga sus veces	Política de Servicio al ciudadano Manual de Servicio al ciudadano Manual de participación ciudadana	Desarrollar los escenarios de relacionamiento e interacción con los usuarios, ciudadanos, otros grupos de interés y grupos de valor, a través de la ejecución de los planes y estrategias formuladas con criterios de enfoque diferencial.	Subgerente Administrativo. Gerente Grupo de Servicios Administrativos. Gerente Grupo de Planeación y Gestión de Riesgos. Oficial de cumplimiento. Gerente Grupo de Tecnología de la Información. Gerente Grupo Gestión Comercial Asesor de comunicaciones. Subgerente de Estructuración de proyectos. Subgerente de Desarrollo de Proyectos.	Informes, requerimientos y solicitudes de información Registro de ejecución de actividades Memorias y soportes de rendición de cuentas	Todos los procesos Entes de Vigilancia y Control
	Proceso de Direccionamiento estratégico	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano - PAAC Plan de rendición de cuentas y espacios de participación ciudadana				
	Proceso Gestión de las comunicaciones	Estrategia de comunicaciones				
6	Proceso de relacionamiento con el ciudadano	Estrategia de participación ciudadana en la ejecución de convenios y proyectos	Acompañar a los grupos misionales para el diseño y desarrollo de espacios de participación ciudadana en la ejecución de convenios y proyectos acorde con las directrices de enfoque diferencial	Subgerente de Estructuración de proyectos. Subgerente de Desarrollo de Proyectos Gerente Grupo Gestión Comercial. Gerente Grupo de Planeación y Gestión de Riesgos. Gerente Grupo de Servicios Administrativos. Gerente Grupo de Tecnología de la Información. Asesor de comunicaciones.	Memorias y soportes de espacios de participación	Usuarios, ciudadanos, otros grupos de interés y grupos de valor
7	Partes interesadas externas e internas Entes de control Gestión de comunicaciones	Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones - PQRDF Información de PQRDF recibidas por canales de comunicación (redes sociales)	Realizar la recepción y asignación a los grupos que desde su competencia debe dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones, solicitudes de información.	Gerente de Grupo de Servicios Administrativos	Base se datos PQRDF Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones - PQRDF asignadas	Todos los procesos
8	Todos los procesos Grupo de Servicios Administrativos Proceso de Gestión de Riesgos (Seguridad de la información) Proceso de Gestión documental	Solicitudes de publicación y/o actualización de información de acuerdo con el esquema de Publicación de acuerdo con la Ley 1712 del 2014 Transparencia y acceso a la información Solicitudes de publicación de los informes de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones Registro de Activos de Información Política protección de datos personales Instrumentos archivísticos de Programa de Gestión Documental	Garantizar la disponibilidad de la información producida por la entidad con criterios de inmediatez, integridad, confiabilidad, veracidad y seguridad de forma que permita el acceso en los canales o portales de información de la Entidad y la respuesta oportuna y confiable ante las solicitudes de información, acorde a la política institucional de comunicaciones	Todos los procesos Gerente Grupo de Tecnología de la Información. Gestión de Comunicaciones	Información publicada en pagina web Datos abiertos divulgados Índice de información reservada y clasificada actualizada Boletines estadísticos divulgados	Todos los procesos Partes interesadas externas e internas Entes de vigilancia y control Gerencia General

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO:

C-RC-01

VERSIÓN:

02

VIGENCIA:

2023/04/05

RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

CLASIFICACIÓN

IP

9	Proceso de relacionamiento con el ciudadano	Política de Servicio al ciudadano Manual de Servicio al ciudadano Manual de participación ciudadana	Coordinar con los líderes de procesos la sensibilización, capacitación y retroalimentación de los lineamientos y estrategia de interacción con los grupos de valor y de interés, así como, la socialización y consulta con los grupos de valor	Gerente Grupo de Servicios Administrativos. Asesor de comunicaciones	Eventos de socialización y/o trasmisión del conocimiento con los servidores públicos y colaboradores Registros de realimentación con los Grupos de la Entidad, sobre el relacionamiento con la ciudadanía. Espacios de consulta y socialización con los grupos de valor sobre los lineamientos, la estrategia o el modelo de interacción con los grupos de valor	Servidores públicos y colaboradores Usuarios, ciudadanos, otros grupos de interés y grupos de valor
	Proceso de Direccionamiento estratégico	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano - PAAC Plan de rendición de cuentas				
	Procesos misionales	Estrategia de participación ciudadana en la ejecución de convenios y proyectos				
	Proceso de Gestión de comunicaciones	Estrategia de comunicaciones				
	Grupo de Servicios Administrativos	Informe periódicos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicidades, solicitudes información. Medición de la experiencia de servicio y de la percepción de los ciudadanos				

VERIFICAR - ACTUAR

No.	PROVEEDOR / PARTES INTERESADAS	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE / PARTES INTERESADAS
10	Grupo de planeación y Gestión del riesgo	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano - PAAC Plan de rendición de cuentas, memorias y soportes de rendición de cuentas	Hacer seguimiento a la implementación de la estrategia y planes de relacionamiento e interacción con los grupos de valor y de interés, y a las actividades necesarias para la atención y respuesta oportuna, efectiva, con enfoque diferencial, visibilización del impacto social y en lenguaje claro de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicidades, solicitudes de información.	Gerente de Grupo Servicios Administrativos	Seguimiento a planes e informes de gestión Alertas de vencimiento tiempos para dar respuesta oportuna. Respuesta de las solicitudes atendidas por los grupos de trabajo responsables. Informe periódicos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicidades, solicitudes información.	Gerencia General Comité Institucional de Gestión y Desempeño, o el que haga sus veces Usuarios, ciudadanos, otros grupos de interés y grupos de valor Entes de vigilancia y control
	Grupo de Servicios Administrativos	Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicidades - PQRDF asignadas Respuesta de las solicitudes atendidas por los grupos de trabajo responsables.				
	Proceso de relacionamiento con el ciudadano	Memorias y soportes de espacios de participación				
	Todos los procesos	Informes, requerimientos y solicitudes de información				
11	Grupo de planeación y Gestión del riesgo	Memorias y soportes de rendición de cuentas	Gestionar la evaluación y el seguimiento ciudadano como resultado del proceso de rendición de cuentas, veedurías y canales de atención al ciudadano en articulación con los proyectos a cargo.	Grupo de Planeación y gestión del riesgo Gerente de Grupo Servicios Administrativos Subgerente de Estructuración de proyectos. Subgerente de Desarrollo de Proyectos.	Medición de la experiencia de servicio y de la percepción de los ciudadanos Informe periódicos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicidades, solicitudes información. Registro de acciones adelantadas	Todos los procesos
	Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	Actas o registros de reunión con veedurías ciudadanas				
	Grupo de Tecnología de la Información.	Informes de cumplimiento de Ley de transparencia				

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO:

C-RC-01

VERSIÓN:

02

VIGENCIA:

2023/04/05

RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

CLASIFICACIÓN

IP

12	Proceso de relacionamiento con el ciudadano	<p>Autoevaluación del proceso</p> <p>Medición de la experiencia de servicio y de la percepción de los ciudadanos</p> <p>Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Felicitaciones</p> <p>Herramientas de seguimiento y medición.</p>	Realizar la medición y seguimiento a la gestión del proceso, para proponer ajustes a la oferta institucional respecto al relacionamiento con la ciudadanía y el impacto social	Gerente de Grupo Servicios Administrativos	Resultados de medición	<p>Gestión Administrativa</p> <p>Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Direccionamiento estratégico</p> <p>Gestión del riesgo</p>
13	<p>Grupo de servicios administrativos</p> <p>Gestión del Riesgo</p> <p>Auditoría interna</p> <p>Sistema Integrado de Gestión</p> <p>DAFP</p>	<p>Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Felicitaciones</p> <p>Autoevaluación de gestión del Proceso</p> <p>Resultados de medición de actividades desarrolladas</p> <p>Resultado de indicadores del proceso</p> <p>Resultados de la revisión por la Dirección</p> <p>Resultados Índice de Gestión y Desempeño Institucional -FURAG</p> <p>Resultado de auditorías internas y externas</p>	Formular acciones correctivas y de mejora según corresponda	<p>Gerente Grupo de Planeación y Gestión de Riesgos. Oficial de cumplimiento.</p> <p>Gerente Grupo de Servicios Administrativos.</p> <p>Gerente Grupo de Tecnología de la Información.</p> <p>Gerente Grupo Gestión Comercial Asesor de comunicaciones.</p> <p>Subgerente de Estructuración de proyectos.</p> <p>Subgerente de Desarrollo de Proyectos.</p>	Registro de acciones correctivas, y de mejora	<p>Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Proceso relacionamiento con el ciudadano</p> <p>Proceso de Auditoría Interna</p> <p>Entes de vigilancia y control</p>
14	Proceso relacionamiento con el ciudadano	<p>Informes de auditoría</p> <p>Perfil de riesgos del proceso</p> <p>Evento de riesgo Operacional</p> <p>Monitoreo de controles SARLAFT</p>	<p>Notificar los eventos de riesgo materializados del proceso o la no ocurrencia de eventos de riesgos</p> <p>Realizar el monitoreo de controles SARLAFT</p>	<p>Gerente Grupo de Planeación y Gestión de Riesgos. Oficial de cumplimiento.</p> <p>Gerente Grupo de Servicios Administrativos.</p> <p>Gerente Grupo de Tecnología de la Información.</p> <p>Gerente Grupo Gestión Comercial Asesor de comunicaciones.</p> <p>Subgerente de Estructuración de proyectos.</p> <p>Subgerente de Desarrollo de Proyectos.</p> <p>Oficial de cumplimiento</p>	Reporte de eventos de riesgo o de no ocurrencia Acciones de mejora	Gestión de Riesgos

7. RECURSOS

HUMANO

Colaboradores asignados al Grupo de Servicios Administrativos (Atención al ciudadano), Grupo de planeación y Gestión del riesgo, Grupo de Tecnología de la información, Grupo de Comunicaciones, Subgerencia de desarrollo de proyectos, Subgerencia de Estructuración de proyectos, Grupo de Gestión Comercial y contratos asociados a la prestación de servicios vinculados a los grupos involucrados en el proceso

INFRAESTRUCTURA - TECNOLÓGICOS

Instalaciones locativas, equipos de cómputo, redes WIFI, aplicativos adquiridos o desarrollados, Softwares aplicables y de consulta. Pagina Web. Medios electrónicos: Correo institucional e Internet. Y cualquier otro elemento tecnológico que contribuya al proceso

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO REALIZADO	SOLICITADO POR
1	2022-05-20	<p>Creación del proceso Relacionamiento con el ciudadano de acuerdo con los lineamientos del DAFP, el cual fue aprobado por Comité de Gerencia del 14 de febrero de 2022.</p> <p>Los controles del proceso se asociaran a las actividades de la caracterización, una vez sea identificado el perfil de riesgos del proceso</p>	Gerente Grupo de Servicios Administrativos
2	2023/04/05	Cambio menor masivo debido a la inclusión del espacio "clasificación" en el encabezado del documento, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual de políticas de seguridad de la información M-RI-06 para el rotulado y etiquetado de la información y la clasificación de activos de información.	Gerente Grupo de Desarrollo Organizacional

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO:

C-RC-01

VERSIÓN:

02

VIGENCIA:

2023/04/05

RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

CLASIFICACIÓN

IP

9. APROBACIÓN

REVISÓ Y APROBÓ CAMBIO MENOR

Argemiro Unibio Ávila
Gerente Grupo de Desarrollo Organizacional.

CPGA