

No.	PROCESO Y TITULOS	PARTES INTERESADAS	HACER			PARTES INTERESADAS
			ENTRADA	ACTIVIDAD	CONTROLES	
5	Proceso de almacenamiento en el custodiano	Política de Servicio al ciudadano Manual de servicio al ciudadano Manual de participación ciudadana Manual de funcionamiento y manejo susgos y descriptivos de los servicios que se ofrecen	Diseñar y establecer las estrategias para la implementación de las iniciativas que se han establecido en las reuniones ciudadanas, entre otras, tales como la elaboración de planes y estrategias formadas con el fin de difundir el uso pleno y efectivo de los servicios de salud en el territorio de la entidad.	Supervisión Administrativa Guarante Gupo de Servicios Adminstrativos Organización de Planeamiento y Desarrollo de Recursos Oficina de cumplimiento de la normatividad Gerente Gupo Gestión Comercial Áreas de Atención a Clientes y Proveedores Subgerencia de Desarrollo de Proyectos.	Supervisión Administrativa Guarante Gupo de Servicios Adminstrativos Organización de Planeamiento y Desarrollo de Recursos Oficina de cumplimiento de la normatividad Gerente Gupo Gestión Comercial Áreas de Atención a Clientes y Proveedores Subgerencia de Desarrollo de Proyectos.	SALIDA
6	Proceso de Desconocimiento estratégico	Plan de articulación de atención al ciudadano Plan de rendición de cuentas y exposición de participación ciudadana	Acercarla a las personas, informándoles sobre el diseño y desarrollo de estrategias de participación ciudadana en la ejecución de convenios y proyectos	CTROPER04 Aclaración de información CTROPER04 Aclaración de información CTROPER04 Aclaración de información	Subgerencia de Desarrollo de Proyectos Guarante Gupo Gestión Comercial Oficina de cumplimiento de la normatividad Gerente Gupo Gestión Comercial Áreas de Atención a Clientes y Proveedores Subgerencia de Desarrollo de Proyectos.	Unidades de Atención a Clientes y Proveedores Memorias y espacios de participación
7	Proceso de almacenamiento en el custodiano	Estrategia de comunicaciones	Estrategia de participación ciudadana en la ejecución de convenios y proyectos	CTROPER07 Atención de POFIDF CTROPER02 Revisión y aplicación de las resúmenes de los POCES y portavoz de los medios de comunicación	Gerente o Grupo de Servicios Administrativos Guarante Gupo Gestión Comercial Oficina de cumplimiento de la normatividad Gerente Gupo Gestión Comercial Áreas de Atención a Clientes y Proveedores Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	Bases de datos POFIDF Sistemas de Percepciones, Quejas, Recomendaciones y Felicitaciones - POFIDF Anexos
8	Partes interesadas siendo parte en el intercambio y fideicomiso	Sociedades de Recursos, Oficinas, Redes, Redes, Denuncias y Fideicomisos	Diseñar y establecer las estrategias para la atención de las personas, oficinas, redes, denuncias y fideicomisos, así como las estrategias para la generación de convocatorias y direcciones de enriquecimiento de información.	CTROPER04 Aclaración de información CTROPER04 Aclaración de información CTROPER07 Roles y permisos de modificación en Oracle	Gerente o Grupo de Servicios Administrativos Guarante Gupo Gestión Comercial Oficina de cumplimiento de la normatividad Gerente Gupo Gestión Comercial Áreas de Atención a Clientes y Proveedores Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	Todos los procesos Toda los procesos Toda los procesos
9	Entes y órganos	Gestión de comunicaciones	Entes y órganos	CTROPER01 Condiciones de delegación, fuentes de información y manejo de la información CTROPER01 Sensibilización y coordinación con las autoridades y organismos de la administración	Guarante Gupo de Servicios Adminstrativos Asesor de comunicaciones	Servicios públicos y ciudadanos
	Proceso de almacenamiento en el custodiano	Política de Servicio al ciudadano Manual de servicio al ciudadano Manual de participación ciudadana Plan de rendición de cuentas	Política de almacenamiento en el custodiano	Coordinar con los órganos de protección la sensibilización capacitación y rendimientización de las estrategias de retroalimentación de las personas, así como, la socialización y consulta con los órganos de valor y valor en el manejo de la información	Guarante Gupo de Servicios Adminstrativos Asesor de comunicaciones	Expresión de necesidad y satisfacción del consumidor Usarios, ciudadanos, otros usuarios, proveedores y demás partes interesadas con los que interactúa la entidad o el organismo
	Proceso de Desconocimiento estratégico	Plan de articulación de atención al ciudadano Guarante Gupo de Servicios Administrativos	Extracción de participación ciudadana en la ejecución de convenios y proyectos	CTROPER01 Sensibilización y coordinación con las autoridades y organismos de la administración	Guarante Gupo de Servicios Adminstrativos Asesor de comunicaciones	Expresión de necesidad y satisfacción con los servicios y productos de la entidad o el organismo
	Procesos de Información	Estrategia de comunicaciones	Estrategia de comunicaciones	CTROPER01 Sensibilización y coordinación con las autoridades y organismos de la administración	Guarante Gupo de Servicios Adminstrativos Asesor de comunicaciones	Expresión de necesidad y satisfacción con los servicios y productos de la entidad o el organismo
	Proceso de Gestión de las comunicaciones	Información de la POFIDF, Quejas, Recomendaciones y Felicitaciones	Información de la POFIDF, Quejas, Recomendaciones y Felicitaciones	CTROPER01 Sensibilización y coordinación con las autoridades y organismos de la administración	Guarante Gupo de Servicios Adminstrativos Asesor de comunicaciones	Expresión de necesidad y satisfacción con los servicios y productos de la entidad o el organismo
	Grupo de Servicios Administrativos	Medición y control de servicios y calidad	Medición y control de servicios y calidad	CTROPER01 Sensibilización y coordinación con las autoridades y organismos de la administración	Guarante Gupo de Servicios Adminstrativos Asesor de comunicaciones	Expresión de necesidad y satisfacción con los servicios y productos de la entidad o el organismo

No.	PROFEDON PARTES INTEREADAS	ENTRADA	ACTIVIDAD	VERIFICAR ACTIVAR	CONTROLES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE/PARTES INTEREADAS
10	Grupo de Planeación Y Gestión del Riesgo y la Calidad Proyecto Administrativo Proceso de Información con el Ciudadano	Para autorización y/o atención al ciudadano - PAAC Plan de acción en materia de atención a las personas con discapacidad Solicitudes de Percepciones, Oficina Recursos Humanos y Relaciones Públicas - PODER Reporte de las solicitudes atendidas por los grupos de trabajo responsables.	Hacer seguimiento a la implementación de la estrategia y planes de relacionamiento e interacción con los grupos de edad y interés, y las actividades necesarias para la implementación y respuesta de acuerdo a lo establecido en la Planificación y ejecución de las estrategias, así como en la articulación, difusión y difusión de las informaciones, incluyendo las estrategias, actividades y participaciones.	COPROBRA 4 Conformidad en el manejo y control de las denuncias COPROBRA 5 Control y seguimiento de información y publicación	Gobernante de Grupo Servicios Administrativos	Seguimiento a través de informes de gestión Análisis de rendimiento y recursos para dar respuesta a las necesidades de acuerdo a las acciones establecidas Reporte de las acciones realizadas por el grupo de trabajo responsables.	Presidencia Comité Intersectorial de Gestión y Desarrollo, o quien designe Unidades, ciudanías, zonas, grupos de interés y grupo de trabajo responsables.	
11	Grupo de Planeación y Desarrollo Organizacional Subgerencia de Desarrollo de Proyectos Grupo de Tecnología de la Información	Memoria y soportes de ejecución de cárteles Actas o registros de reunión con veredades circunstancias Informes de cumplimiento de la Ley de Transparencia	Gestionar la evaluación y el seguimiento ciudadano como resultado del proceso de rendición de cuentas, resultados y avances de atención al ciudadano en la articulación con los proyectos a cargo.	CITROPE 3.5 Requerimiento al plan de acción de la Entidad, al plan estratégico y plan de rendimiento y desarrollo.	Grupo de Planeación y Desarrollo Organizacional Grupo de Gestión de Riesgos	Medición de la experiencia de servicio y de la percepción de los ciudadanos de los servicios ofrecidos. Oficinas, Oficinas, Recursos Humanos y Relaciones Públicas, servicios de información.	Presidencia Toda los procesos	
12	Proceso de Información con el Ciudadano	Autovinculación del proceso Modelo de la experiencia de servicio y de la calidad de la provisión de los servicios de atención a la ciudadanía Protocolo de trabajo y elaboración de informes de seguimiento y medición Horas de vida útil de indicador	Realizar la medición y seguimiento a la rendición del proceso para organizar atención a la ciudadanía y el impacto social de la institución en el respecto al rendimiento con la ciudadanía y el impacto social	CITROPE 3.5 Manejo de la comunicación en crisis	Gobernante de Grupo Servicios Administrativos	Resultados de medición	Gestión Administrativa Sistema Integrado de Gestión Desarrollo estratégico Gestión del riesgo	
13	Grupo de servicios administrativos Gestor del Riesgo Auditoría Interna Sistema Integrador de Gestión CNAEP	Monitoreo de Peticiones, Ofertas, Reclamos, Denuncias, Felicitaciones, Autorización y Verificación de Proveedores Resaltado de rendimiento de actividades y desempeños Resultados de indicadores del proceso Resaltado de la revisión por la Dirección Recolección de datos y Documentos Resaltado de autorizaciones FIAES	Formular acciones, conectadas y de mejora según corresponda	CITROPE 4 Verificación de la actividad de la entidad por los órganos de control y seguimiento CITROPE 5. Variabilidad de los servicios y de la calidad de los servicios	Grupo de Planeación y Desarrollo Organizacional Oficina de Planeación y Desarrollo Oficina de Control y Evaluación Oficina de Servicios Administrativos, Información, Comunicación, Gestión del Conocimiento Gobernante de Gestión de Riesgos	Registro de acciones correctivas y de mejora	Sistema Integrado de Gestión Protocolo de seguimiento con el ciudadano Protocolo de Auditoría Interna Entrega de agencias y contratos	
14	Proceso relacionamiento con el Ciudadano	Informe de auditoría Estado de seguimiento del proceso Avances de los procesos SARIAFT	Notificación de no cumplimiento o de mejora según corresponda	CITROPE 161 Análisis de las denuncias a referir sobre la ejecución de la estrategia y seguimiento de las autoridades competentes Avances de seguimiento de las autoridades competentes	Grupo de Planeación y Desarrollo Organizacional Gobernante de Gestión de Riesgos Comité de Gestión de Riesgos, Gobernante de la Gestión de la Información, Comunicación, Atención, Avances de seguimiento de las autoridades competentes, Subgerente de Evaluación de Proyectos, Subgerente de Desarrollo de Proyectos.	Reporte de eventos de riesgo o de no cumplimiento Acercarse de mejora	Gestión de Riesgos	
7. RECHAZOS								
Cabildeos y audiencias asignados al Grupo de Servicios Administrativos (Ajenos al ciudadano), Grupo de Gestión Contable y contratos asociados a la prestación de servicios vinculados a la ejecución de los procesos Instalaciones y tecnologías Hito institucional								
8. CONTROL DE CAMBIOS								
VERSIÓN	FECHE				CAMBIO REALIZADO		\$ SOLICITADO POR	
01	2022-09-20	Los cambios del proceso se asociaran a la actividad de la caracterización, una vez identificado el perfil del receptor del proceso			Clasificación del procedimiento con el código de acuerdo con los lineamientos del CNAEP, de acuerdo con el Comité de Gestión de la 14 de Noviembre 2022.		Gobernante de Servicios Administrativos	
02	2023-04-05	Cambios menores realizados a la redacción del espacio de descripción en el llenado del documento de acuerdo con los instrumentos establecidos en el Manual de políticas de Gobernante de Desarrollo Organizacional						
03	2024-02-12	Cambios menores llevados a cabo en la redacción de la descripción del documento de acuerdo con los instrumentos establecidos en el Manual de políticas de Gobernante de Desarrollo Organizacional					Gobernante de Gestión de Riesgos	
04	2025-01-16	Cambio menor masivo por gusto de la imagen institucional y de la razón social debido a la transformación de la empresa Nacional Promotora del Desarrollo Institucional, mediante Decreto 1963 de 2023, en su sociiedad por acciones, de tipo de ordinaria, cuya razón social es la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Institucional					Gobernante de Gestión de Riesgos	
9. APROBACIÓN Y APROFÓD CARIBER MÉNDEZ								
BADIR ALBERTO ALI BADRAN Firmado digitalmente por BADIR ALI BADRAN Badir Alberto Ali Badran Gerente General de Gestión de Riesgos con A.O. del Grupo de Planeación y Desarrollo Organizacional								