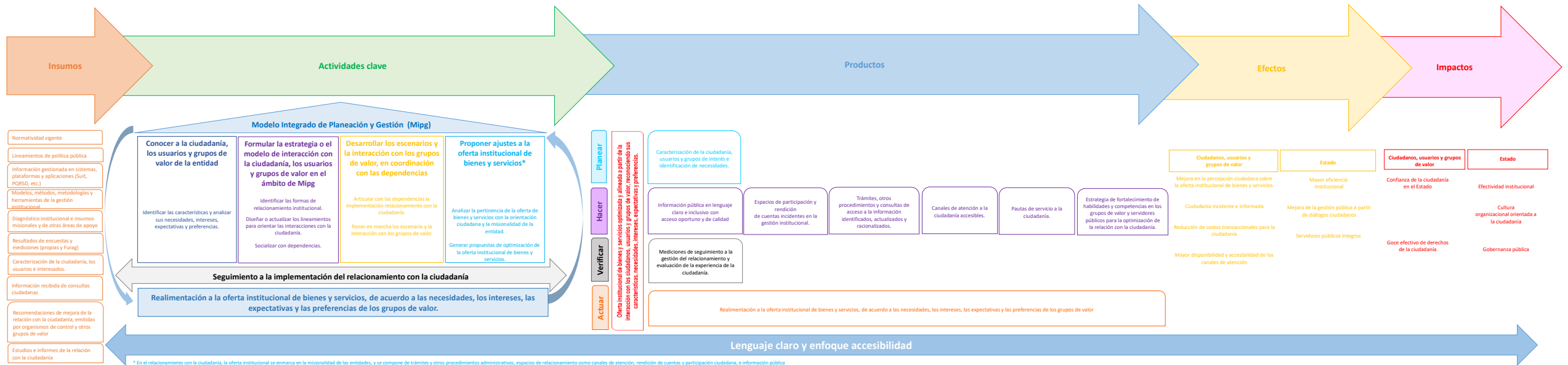


Cadena de valor del Relacionamiento con la Ciudadanía



* En el relacionamiento con la ciudadanía, la oferta institucional se enmarca en la misionalidad de las entidades, y se compone de trámites y otros procedimientos administrativos, espacios de relacionamiento como canales de atención, rendición de cuentas y participación ciudadana, e información pública

Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía

Actividad clave del proceso	Descripción de la actividad	Resultados
Conocer a la ciudadanía, los usuarios y grupos de valor de la entidad	Conformar un grupo de trabajo, establecer la dependencia responsable del ejercicio, definir los objetivos, y elegir el mecanismo de recolección de la información	Caracterización de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés e identificación de necesidades
	Analizar y consolidar las características, necesidades, los intereses, las expectativas y las preferencias de la población objetivo, clasificarlas y agruparlas en segmentos	
	Coordinar la socialización y divulgación de la caracterización de la ciudadanía, los usuarios y grupos de valor para la optimización de la oferta de bienes y servicios, de acuerdo con los objetivos establecidos	
Formular la estrategia o el modelo de interacción con la ciudadanía, los usuarios y grupos de valor en el ámbito de Mipg	Recopilar información sobre el relacionamiento actual con la ciudadanía como caracterizaciones, autodiagnósticos de Mipg, informes de gestión, informes de PQRSD, informes e índices de organismos de control, encuestas de percepción y satisfacción ciudadana, Furag, reporte de trámites registrados en Suit, informes de seguimiento a los procesos disciplinarios, y otra que considere indispensable la entidad	Información pública en lenguaje claro e inclusivo con acceso oportuno y de calidad
	Identificar y analizar las formas de relacionamiento institucional (con quién, para qué, cómo, y dónde) y establecer la interacción del relacionamiento con otros procesos y las dependencias de la entidad	Espacios de participación y rendición de cuentas incidentes en la gestión institucional
	Identificar, consolidar y actualizar la oferta de bienes y servicios por procesos	Trámites, otros procedimientos y consultas de acceso a la información identificados, actualizados y racionalizados
	Diseñar la estrategia o el modelo, los indicadores y el sistema de seguimiento de relacionamiento con la ciudadanía, con el objetivo de orientar las actuaciones de la entidad con sus grupos de valor	Canales de atención a la ciudadanía accesibles
	Coordinar la socialización de la estrategia o el modelo de relacionamiento, con los líderes de las dependencias y de los procesos	Pautas de servicio a la ciudadanía
	Ajustar la estrategia o el modelo y los indicadores de relacionamiento con la ciudadanía, con base en las observaciones de las dependencias y procesos	Estrategia de fortalecimiento de habilidades y competencias en los grupos de valor y servidores públicos para la optimización de la relación con la ciudadanía
	Coordinar la sensibilización y capacitación sobre la estrategia o el modelo de relacionamiento con la ciudadanía, a los servidores de la entidad	Estrategia de fortalecimiento de habilidades y competencias en los grupos de valor y servidores públicos para la optimización de la relación con la ciudadanía
	Coordinar la socialización con la entidad y los grupos de valor, de la estrategia o el modelo de relacionamiento con la ciudadanía	Estrategia de fortalecimiento de habilidades y competencias en los grupos de valor y servidores públicos para la optimización de la relación con la ciudadanía
Desarrollar los escenarios y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Articular con las dependencias la implementación de la estrategia o el modelo y los indicadores de relacionamiento con la ciudadanía	Estrategia de fortalecimiento de habilidades y competencias en los grupos de valor y servidores públicos para la optimización de la relación con la ciudadanía
	Poner en marcha los escenarios y la interacción con los grupos de valor	
	Hacer seguimiento a la implementación y ejecución de la estrategia o el modelo de relacionamiento con la ciudadanía	
Proponer ajustes a la oferta institucional de bienes y servicios	Analizar la oferta de bienes y servicios con base en la normatividad vigente aplicable a cada proceso	Oferta institucional de bienes y servicios optimizada y alineada a partir de la interacción con los ciudadanos, usuarios y grupos de valor, reconociendo sus características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias
	Estudiar y validar la pertinencia, calidad y cobertura de la oferta de bienes y servicios y su orientación a la ciudadanía	
	Analizar la alineación de la oferta institucional de bienes y servicios con la dirección y planeación institucional	
	Generar la propuesta de ajuste a la oferta institucional	
Seguimiento a la implementación del relacionamiento con la ciudadanía	Definir la línea base de seguimiento de la gestión institucional y de la experiencia ciudadana en el relacionamiento, de acuerdo con la oferta institucional de bienes y servicios	Mediciones de seguimiento a la gestión del relacionamiento y evaluación de la experiencia de la ciudadanía
	Hacer seguimiento a la gestión del relacionamiento y a la experiencia ciudadana	Realimentación a la oferta institucional de bienes y servicios, de acuerdo a las necesidades, los intereses, las expectativas y las preferencias de los grupos de valor
	Coordinar y desarrollar espacios de realimentación con las dependencias sobre el relacionamiento con la ciudadanía	Realimentación a la oferta institucional de bienes y servicios, de acuerdo a las necesidades, los intereses, las expectativas y las preferencias de los grupos de valor