

 Función Pública		Caracterización Proceso Fortalecimiento de los grupos de valor para la gobernabilidad y la gobernanza pública		Versión:	v1
				Fecha:	2025-03-31
				Tipo de proceso:	Misional
1. Objetivo:	Desarrollar acciones para promover la participación y el relacionamiento entre las ciudadanías y el Estado, mediante la formación, la orientación de los lenguajes claros, la atención diferenciada y el desarrollo de programas y mecanismos de cocreación para la identificación de necesidades, que permitan incidir en la calidad de vida de los diferentes grupos de valor en las entidades nacionales y territoriales.				
2. Alcance	El alcance abarca el diseño, implementación y evaluación de acciones orientadas a promover la participación efectiva y el fortalecimiento del relacionamiento entre las ciudadanías y el Estado, mediante estrategias de formación, uso de lenguaje claro, atención diferenciada y desarrollo de mecanismos de cocreación. Estas acciones se enfocan en identificar necesidades reales y generar impactos concretos en la calidad de vida de los grupos de valor, articulando procesos con entidades nacionales y territoriales, e incidiendo en las fases de diagnóstico, planeación, desarrollo y evaluación de políticas públicas y la racionalización de trámites.				
3. Líder de proceso:	Subdirector (a)	5. Responsable:	Directores (as) técnicos (as) Grupo de trabajo de las direcciones técnicas		
6. Definiciones:					
Productos de Función Pública	Documentos de política, Documentos técnicos para la aplicación de política, Contenido de informativo para la toma de decisiones, Concepto técnico y jurídicos, Aplicativos y herramientas para la gestión pública	Asesoría:	Tipo de servicio de Función Pública referido al acompañamiento focalizado y documentado, que requiere análisis técnico/jurídico, para fortalecer la capacidad técnica de los grupos de valor de la entidad, inicia con una petición y culmina con un concepto, registro o informe.		
Servicios de Función Pública	Asistencia Técnica, Asesoría integral y focalizada, Orientación a los grupos de valor multicanal, Formación, Capacitación, Promoción y Difusión, Selección meritocrática.	Orientación:	Tipo de servicio de Función Pública que consiste en la atención a los grupos de valor de primer nivel, el cual no requiere análisis técnico o jurídico ni programación o planificación. Inicia con una petición y culmina con un registro de la atención en el sistema) Sistema Único de Información de Trámites según la fase de la política.		
Trámites de Función Pública	Aprobación de procedimiento para la implementación de nuevos trámites, Evaluación de competencias ESEs, Inventos a la gestión pública, Concepto técnico aprobación de reformas y plantas de personal, Registro hoja de vida SIGEP, Declaración de Bienes y rentas	Capacitación	Tipo de servicio de Función Pública que se refiere al conjunto de actividades orientadas a ampliar los conocimientos, aptitudes y habilidades de las entidades y sus servidores, inicia con una solicitud u oferta y finaliza con un registro en aplicativo o un documento de autorización en el caso de trámites.		
Juntémonos	Escenario de encuentro entre las instituciones del Estado, los territorios y las ciudadanías diversas, pueblos y comunidades para la construcción conjunta de lo público.	N/A			
7. Políticas de operación					
1	Documentos de política (leyes, circulares, CONPES, planes y decretos). Agenda regulatorio y proyectos normativos (proyectos normativos; los primeros días del mes octubre le solicitamos a las áreas misionales nos envíen los temas de la política que van tratar para la vigencia siguiente y mas tardar el 30 de octubre las áreas misionales nos deben responder y de esta manera creamos una agenda pre regulatoria la cual es enviada a la presidencia de la republica y es publicada en nuestra pagina web posteriormente los 5 primeros días hábiles del año enviamos al DAPRE la agenda regulatoria y publicamos en página web a agenda final.				
2	Las áreas misionales nos envían un proyecto de decreto con su memoria justificativa en la dirección jurídica se revisa posteriormente es devuelto para ajustes cuando el documento se encuentra actualizado lo publicamos en pagina web para las respectivas observaciones de las ciudadanías las cuales posteriormente son respondidas por el área misional. Se ajusta con las observaciones de la ciudadanía.				
3	Función Pública implementará y promoverá los lineamientos de servicio al ciudadano establecidos en el el CONPES 3785 de 2013 así como la normatividad y documentos técnicos generados por la política.				
4	Se priorizará anualmente las entidades que requieran un acompañamiento especializado para el fortalecimiento e implementación de la Política de Servicio al Ciudadano teniendo en cuenta criterios diferenciales como pertenencia a municipios PDET y ZOMAC, resultados del Índice de Desempeño Institucional, y demás criterios establecidos por la Dirección General.				
5	Toda la asistencia técnica se debe documentar y archivar en el aplicativo definido y en la TRD oficial , anexando las evidencias respectivas, como registro de reunión, actas, informes, entre otros, que puedan garantizar el cumplimiento de la intervención				
6	Las intervenciones adelantadas con las ciudadanías estarán orientadas a la mejora continua y el logro de cambios concretos, medibles y sostenibles de las competencias de los grupos de valor				
7	Se respetará la autonomía de la entidad receptora en la toma de decisiones, promoviendo el fortalecimiento de su capacidad de gestión, considerando factores organizacionales, normativos, financieros, técnicos y humanos.				
8	El proceso de asesoría se enfoca en identificar, analizar y acompañar la necesidad del solicitante, a través de la escucha activa y el diálogo horizontal, reconociendo los saberes y criterios diferenciales.				
9	Los y las profesionales a cargo de la asistencia técnica a las entidades para la formulación e implementación de su estrategia de participación ciudadana priorizan las entidades que se acompañarán durante la vigencia; se realizan encuentros para orientar sobre aspectos fundamentales de la participación y sus responsabilidades al respecto; para, con base en ello, asesorar la formulación y la implementación de la estrategia.				
10	Las y los profesionales encargados de las acciones de formación y capacitación en control social a veedores, veedoras y ciudadanías; priorizan las comunidades, poblaciones y regiones con y para adelantar las acciones de formación durante cada vigencia, a partir de lo cual se diseñan las metodologías y contenidos que se implementarán. Durante la implementación, llevan a cabo la evaluación continua de los diferentes espacios de capacitación para el mejoramiento de las metodologías y la apropiación de los contenidos por parte de las ciudadanías. Paralelamente, hacen parte del comité técnico de la Red Institucional de Apoyo a Veedurías Ciudadanas Nacional (RIAV) y acompaña a seis redes del nivel departamental.				
11	La Dirección Técnica de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano (DPTSC) será responsable de conformar y liderar el equipo de profesionales del Grupo Trámites, el cual desarrollará el ciclo de la política conforme a sus competencias. A través de su Coordinador, la DPTSC definirá y gestionará un cronograma anual de actividades alineado con las fases de la política de Racionalización de Trámites, la planeación estratégica del Departamento, de la Dirección y del equipo. La validación y aprobación de los resultados del proceso de formulación estarán a cargo de la misma Dirección Técnica, mediante informe mensual presentado al Comité Directivo. Así mismo, las guías, modelos y herramientas serán aprobadas por el Comité de Publicaciones, previa revisión interna por parte de la DPTSC. Adicionalmente, la herramienta SUIT deberá contar con un manual de operación claro y específico, acorde con la fase de registro de la política.				

12	<p>La implementación de los espacios de diálogo entre la ciudadanía y el Estado se desarrollará con base en los lineamientos del documento "Estrategia Juntémonos para Tejer lo Público – Rediseño metodológico", el cual establece un enfoque estructurado en tres momentos clave: Pre-Juntémonos, Juntémonos y Valoración Colectiva. Anualmente, se priorizarán los territorios que requieran acompañamiento para el fortalecimiento de estos espacios, teniendo en cuenta criterios diferenciales definidos por la Dirección General, tales como la pertenencia a municipios PDET o ZOMAC, altos índices de pobreza multidimensional o ser municipios de convergencia territorial.</p> <p>En el momento Pre-Juntémonos, las entidades planificarán la estrategia que ejecutarán durante la vigencia, adecuando metodologías según su misionalidad, recursos y contexto, e iniciando procesos de acercamiento con los territorios, preferiblemente bajo un enfoque educativo, para identificar necesidades y expectativas frente a la oferta institucional. En el momento Juntémonos, se articularán acciones con la ciudadanía y otras entidades del Estado, asegurando condiciones logísticas, generando agendas conjuntas de formación y disponiendo la oferta pública con base en los resultados del diagnóstico previo, incluyendo mesas de diálogo. Finalmente, en el momento de Valoración Colectiva, se sistematizarán y documentarán los resultados, impactos y aprendizajes del proceso junto con representantes locales, comunidades y entidades participantes, construyendo una memoria colectiva del ejercicio.</p> <p>Todos los espacios de diálogo, así como la asistencia técnica brindada, deberán estar documentados con evidencias verificables que garanticen el acceso a la información por parte de los actores involucrados. Además, se debe asegurar que la información brindada en dichos espacios sea clara, oportuna y contextualizada, promoviendo entornos participativos y colaborativos. Los procesos de capacitación tendrán un enfoque educativo centrado en los participantes, con contenidos alineados a las realidades de los territorios priorizados, y cada espacio deberá contar con un plan estructurado que incluya objetivos, cronograma y recursos definidos.</p>
13	Documentos de política (leyes, circulares, CONPES, planes y decretos). Agenda regulatorio y proyectos normativos (proyectos normativos; los primeros días del mes octubre le solicitamos a las áreas misionales nos envíen los temas de la política que van tratar para la vigencia siguiente y mas tardar el 30 de octubre las áreas misionales nos deben responder y de esta manera creamos una agenda pre regulatoria la cual es enviada a la presidencia de la república y es publicada en nuestra pagina web posteriormente los 5 primeros días hábiles del año enviamos al DAPRE la agenda regulatoria y publicamos en página web a agenda final. (Dirección jurídica)
14	Las áreas misionales nos envían un proyecto de decreto con su memoria justificativa en la dirección jurídica se revisa posteriormente es devuelto para ajustes cuando el documento se encuentra actualizado lo publicamos en pagina web para las respectivas observaciones de las ciudadanías las cuales posteriormente son respondidas por el área misional. Se ajusta con las observaciones de la ciudadanía.. (Dirección jurídica)

8. Descripción del proceso



9. Requisitos del proceso

Legales Normativos y de la entidad	MIPG Políticas aplicables	ISO 9001 Sistema de calidad	ISO 45001 Seguridad y salud trabajo	ISO 27001 Seguridad de la información	ISO 14001:2015 Gestión ambiental	ISO 22301 Continuidad del negocio	NTC PE 1000 Proceso estadístico
Decreto 1081 de 2015 Constitución Política de Colombia de 1991 Artículo 2 Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Decreto 1498 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión Numeral 8 artículo 17 de la Ley 489 de 1998 Decreto 1083 de 2015	Dimensión Direccionamiento estratégico y Planeación Política Planeación Institucional Dimensión Gestión con valores para resultados Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Servicio al ciudadano Participación ciudadana en la gestión pública Dimensión Gestión del Cosemismo y la Innovación Procesos institucionales Gobierno nacional Petición Política Gestión del conocimiento y la innovación Dimensión de Información y Comunicación Política Gestión documental Política Gestión de la información estadística Dimensión Evaluación de Resultados Política Seguimiento y evaluación del desempeño institucional Dimensión Control Interno	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.4. SGC y sus procesos 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 7.5. Información documentada 7.5.2. Creación y actualización 8. Operación Planificación 8.2.1. Requisitos para los productos y servicios 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5. Producción y provisión del servicio 8.6. Liberación de los productos y servicios 8.7. Control de las salidas no conformes 9. Evaluación del desempeño 10. Mejora 10.2. No conformidad y acción correctiva	4.5.3.2 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	4.1 Conocimiento de la Organización y su contexto 5.1. Mejora continua 6 Planificación 6.1 acciones para tratar riesgos y oportunidades 6.1.1 mejora continua 7.5.3 Control de la información documentada 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.3 f) Las oportunidades de mejora continua 10.1 No conformidades y acciones correctivas	4.3. Determinar el alcance del Sistema de Gestión Ambiental 6.1. acciones para tratar el riesgo y las oportunidades 10.2. No conformidad y acciones correctivas	6. Planificación 7. Soporte 8. Operación 10. Mejora	4. Requisitos Generales (4.3. al 4.10) 5. Detección y Análisis De Necesidades (del 5.1 al 5.7) 6. Diseño (de la 6.1 al 6.12) 7. Construcción (de 7.1 al 7.7) 9 Prprocesamiento (del 9.1 al 9.6) 10. Análisis 13. Mejora (13.2 y 13.3)

10. Desarrollo del proceso

Insumos/entradas	Proveedor (Interno - Externo)	Procedimiento/Actividad clave	Descripción de la actividad	Responsable	Punto de control	Salida/entregable	Grupo de valor (Interno - Externo)	Tiempo
Lineamientos de Gobierno Política de racionalización de trámites Planeación institucional Petición de las entidades	Gobierno Nacional Proceso de Dirección y Estrategia Entidades Nacionales y territoriales	Inscripción y actualización de trámites	Petición (oferta o demanda) Acompañamiento en línea Análisis de información normativa Cargue de información Estrategia de racionalización Publicación Seguimiento Atender las solicitudes de inscripción/actualización de los trámites de las Entidades públicas. Implementar la política de racionalización, inscripción y cargue en el SUIIT	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	Por definir	Trámites inscrito en el SUIIT	Entidades nacionales y territoriales	3 meses

Política Planeación institucional Peticiones de las entidades	Direcciones Técnicas Grupos de Valor	2	Promoción del Control Social y la Rendición de cuentas	Establecer e implementar estrategias que fortalezcan los procesos y escenarios de rendición de cuentas y control social de las ciudadanías en la gestión pública.	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	Por definir	Capacitaciones Asistencias técnicas Guías, Herramientas	Entidades nacionales y territoriales	Según cronograma 30 días
Lineamientos de Gobierno Política de racionalización de trámites Planeación institucional Peticiones de las entidades	Direcciones Técnicas Grupos de Valor	3	Promoción de la Participación Ciudadana	Establecer e implementar estrategias que promuevan el cumplimiento de la política de participación ciudadana, la generación de espacios de diálogo y la intervención de las ciudadanías en el ciclo de la gestión pública	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	Por definir	Capacitaciones Asistencias técnicas Guías, modelos y herramientas	Entidades nacionales y territoriales	Según cronograma 30 días
Lineamientos de Gobierno Planeación institucional Inscripciones	Direcciones Técnicas Grupos de Valor	4	Servicio Social para la Paz	Definir el trámite para la incorporación del programa de servicio social para la paz en la gestión institucional: Convocatoria, priorización, inscripción, análisis, verificación, decisión, asignación de cupos y resultados.	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Dirección Gestión del Conocimiento	Por definir		Entidades públicas Ciudadanías Jóvenes	Según cronograma 30 días
Lineamientos de Gobierno Política de racionalización de trámites Planeación institucional Peticiones de las entidades	Direcciones Técnicas Grupos de Valor	5	Gestión y Formación de veedurías	Desarrollar habilidades en los veedores y veedoras en particular y a las ciudadanías en general para que puedan incidir en el ciclo de la gestión pública.	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	Por definir		veedores y veedoras	Según cronograma 30 días
Resultados Desempeño Lineamientos de Gobierno Plan de Acción Anual	Procesos institucionales Gobierno nacional Peticiones	6	Construcción de estrategias de sensibilización y transformación cultural e inclusión	Definir e implementar estrategias que permitan la construcción de lazos entre las entidades y las ciudadanías, fortalecer alianzas entre entidades y el conocimiento de las ciudadanías diversas en los público.	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	Por definir		Ciudadanías diversas	1 mes previo
Lineamientos de Gobierno Política de racionalización de trámites Planeación institucional Peticiones de las entidades	Procesos institucionales Gobierno nacional Peticiones	7	Mejoramiento del Servicio a las Ciudadanías	Definir y entregar lineamientos para el fortalecimiento de la prestación del servicio de las entidades hacia las ciudadanías	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	Por definir		Entidades Públicas Ciudadanías	Según cronograma 30 días

11. Procedimientos y documentos asociados

Nombre	Objetivo	Ubicación
No. 1 Formación y capacitación ciudadanías diversas	Acercar a las entidades a los lineamientos sobre participación ciudadana, rendición de cuentas y control social, Sensibilizar y dar a conocer sobre el control social a la gestión pública y la conformación y ejercicio de las veedurías a ciudadanías diversas en las diferentes regiones del país. (Nuevo)	Link
No. 2 Asesoría y orientación a ciudadanías diversas	Acompañar a cada entidad priorizada en la formulación e implementación de la estrategia de participación ciudadana que incluye acciones de rendición de cuentas y control social. (Nuevo)	Link
No. 3 Estrategia Juntemonos para Tejer lo Público - Rediseño metodológico.	Desarrollar espacios de relacionamiento para que las ciudadanías, pueblos, comunidades y colectivos de los municipios rurales establezcan un diálogo de saberes incluyente, directo y eficaz con las entidades del Estado, a fin de dar respuesta a las necesidades de sus territorios.	Link

12. Riesgos

13. Indicadores

Cód	Nombre	Ubicación	No.	Nombre	Ubicación
SIN	Por definir	Por definir	SIN	Por definir	Por definir

14. Recursos

Humanos	Direcciones Técnicas Oficina Asesora de Planeación - Equipo de Sistema de Información Estratégica -SIE
Financieros	Recursos Funcionamiento Proyectos de Inversión
Infraestructura	Portal Web Sistemas de información misionales (SUIT - SIGEP - FURAG - Gestor Normativo - Aplicativo por la Integridad - Gestor documental)