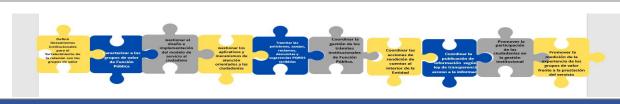
		Ca		Versión:	3				
Fur	nción Pública	Relacionan		Fecha:	2025-03-11				
		rtolaolollali		Tipo de proceso:	Estratégico				
1.Objetivo:		Fortalecer los espacios institucionales de relacionamiento con las ciudadanías, mediante la implementación de lineamientos, la promoción de la participación ciudadana, la consolidación de una estrategia de rendición de cuentas, la racionalización de trámites y la mejora continua de los productos y servicios, con el proposito de aumentar la satisfacción de los grupos de valor.							
2. Alcance		Inicia con la definición de lineamientos y mecanismos institucionales para el relacionamiento con las ciudadanías, continúa con el desarrollo y control de acciones institucionales de participación, control social, rendición cuentas, trámites y acceso a la información en cada vigencia y finaliza con la identificación de acciones de mejora de los espacios de relacionamiento definidos.							
3. Líder de proceso:		Jefe(a) de la Oficina de Relación Estado Ciudadanías  Director ( a ) General  5. Responsable: Equipo de trabajo de la Oficina de Relación Estado-Ciudadanía Directores y equipo de trabajo de las Direcciones Técnicas							
			6. Definiciones:						
	pública participativa de de cuentas	Es un acto público de diálogo entre organizaciones sociales, ciudadanos y servidor gestión gubernamental en cumplimiento de las responsabilidades, políticas y plane (año, semestre, cuatrienio) para garantizar los derechos ciudadanos.	es ejecutados en un periodo	SIPG	Sistema Integrado de Plan	Sistema Integrado de Planeación y Gestión			
Estrategia ciudadanía	de relación estado as	Documento que integra y desarrolla los requerimientos acciones e iniciativas para espacios de relacionamiento con las ciudadanías.	a desarrollar y mejorar los	MURC	Manual Único de Rendición de Cuentas				
Modelo de	servicio a las ciudadanías	Documento con lineamientos institucionales para el fortalecimiento de la atención y el	servicio a las ciudadanías.	MIPG	Modelo Integrado de Planeación y Gestión				
OREC		Oficina de Relación Estado Ciudadanías		SUIT	Sistema Único de Información de Trámites				
Portafolio de productos y servicios		Documento donde se presentan los produtos y servicios del DAFP a las ciudadanías		SIGEP	Sistema integrado de Información y Gestión de Empleo Público				
Pacto por	el trato digno	Documento donde se presentan los lineamientos en materia de trato digno a las ciuda	Solicitud de información	La accion o peticion de datos institucionales por parte de los grupos de valor que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla sobre la información el ejercicio de su función.					
PQRSD		Petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia	Consulta	Cuando se presenta una solicitud en virtud obtener respuestas a la inquietudes o problemas planteados en relación con la competencias de la entidad.					
Mecanismos para la rendición de cuentas		Los mecanismos o espacios de diálogo son escenarios de encuentro entre los repri públicas que rinden cuentas y los interesados (usuarios de bienes y servicios, sociales, gremios, órganos de control, medios de comunicación, entre otros) con el fisus interlocutores y crear condiciones para que estos puedan preguntar, escuchar y institucional.	Sugerencia	Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.					
Queja		Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o incon acciones u omisiones que considera irregular.	nformidad en relación a las		ELIDAPP cuenta con cinco productos: Documentos de política, documentos técnicos para la aplicación de política, contenido linformativo para la toma de decisiones, conceptos técnicos y jurídico y aplicativos y herramientas para la gestión pública (SUIT, SIGEP y FURAG).				
Portafolio de productos y servicios		Documento donde se presenta la oferta de productos y servicios que ofrece y presta e	Trámites	Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el Estato dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que cumple funciones públicas administrativas, para hacer efectivo un derecho, ejercer una activic o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.					
Servicios		El DAFP cuenta con cinco servicios: asesoría integral y focalizada a los grupos de valc Pública, orientación a los grupos de valor (diferentes canales) en temas de competenc formación y capacitación para la aplicación de lineamientos, promoción y difusión de la grupos de valor y selección meritocrática para cargos de gerencia pública, concursos p	Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una condu presuntamente irregular para que se adelante la correspondie investigación.					
Reclamo		Cuando se exige, reinvindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una s							
			7. Politicas de operac	ción					
1	Todos los funcionarios del Depa	partamento Administrativo de la Función Pública aplicarán los lineamientos para el trámite y gestión de las PQRSD que defina la Oficina de Relación Estado Ciudadanías, respetando los tiempos de respuesta para cada solicitud.							
2	Las dependencias del Departan la estrategia de racionalización o	epartamento Aministrativo de la Función Pública, dentro del ámbito de competencias, participan en la formulación e implementación de la estrategia de relación Estado ciudadanías, la estrategia de participación ciudadana, la estrategia de rendición de cuentas y ización de trámites.							
3		nento Aministrativo de la Función Pública hacen uso de los mecanismos institucionale: s para mejorar la prestación del servicio.	s definidos en el SIPG para l	a medición de la experiencia ciudadana una vez finalizada la presta	ación del servicio; de igual i	manera analizan los re	sultados y toman las		
			8. Descripción del pro	ceso					



## 9. Requisitos del proceso

Legales	MIPG	ISO 9001	ISO 45001	ISO 27001	ISO 14001:2015	ISO 22301	NTC PE 1000
Normativos y de la entidad	Politicas aplicables	Sistema de calidad	Seguridad y salud trabajo	Seguridad de la información	Gestión ambiental	Continuidad del negocio	Proceso estadístico
Ley 962 de 2005 Ley 1437 de 2011 ley 1581 de 2012 Decreto ley 012 de 2012 Ley 1712 del 2014 Ley 1755 del 2015 Ley 1757 de 2015 Decreto 1166 de 2016 Decreto 430 de 2016 Ley 1952 de 2019 Ley 2052 de 2019 Ley 2052 de 2020 Ley 2195 de 2022 Decreto 1603 de 2023 Decreto 1122 de 2024 Resolución nro. 054 de 2017. Trámite interno de las PORSD	resultados  Políticas de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción; Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos; Servicio al ciudadano; Participación ciudadana en la gestión pública; Racionalización de trámites Seguridad digital; Dimensión Talento Humano Política de integridad Dimensión Información y comunicación Gestión Documental Dimensión Evaluación de Resultados:	riesgos y oportunidades 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 7.5. Información documentada 7.5.2. Creación y actualización 8. Operación Planificación y control operacional 8.2.1. Requisitos para los productos y servicios 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios	4.4 Sistema de gestión de la SST 7.5. Información documentada 7.5.1. Generalidades 7.5.2. Creación y actualización 7.5.3. Control de la información documentada 8. Operación 8.1. Planificación y control operacional 8.1.1. Generalidades	6.2 Objetivos de Seguridad de	6.1.5. Planificación de acciones 7.5.3. Control de la información documentada	7.3 Conocimiento	3. Términos y definiciones Términos relativos a los calidad estadística 4. Requisitos generales 4.2. Requisitos de la entidad 4.3. Confidencialidad 4.6. Uso y aplicación de lineamientos estadísticos 4.7. Gestión de los riesgos 6.1. Acciones para tratar riesgos y oportunidades 6.1. 3 Tratamiento de riesgos de la Seguridad de la Información 8. Recolección o acopio 9. Procesamiento 11. Difusition 12. Mejora

## 10. Desarrollo del proceso

Insumos/entradas	Proveedor (Interno - Externo)
Normatividad Documentos técnicos rectores de Participación, Trámites, Servicio al Ciudadano y Control Social Directrices del Sistema Integrado de Planeación y Gestión	Secretaria de Transparencia Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano Oficina Asesora de Planeación
Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Informes de gestión y reportes de atención.	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano
Normatividad de Participación, Servicio al Ciudadano, Trámites, Control Social.	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de las Tecnologias de la Información y las Comunicaciones y grupos de valor de Función Pública. Secretaría de transparencia de la Presidencia.
Necesidades de las políticas de Relacionamiento Estado- Cludadanias identificadas	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de las Tecnologias de la Información y las Comunicaciones y grupos de valor de Función Pública
PQRSD a través de los diferentes canales	Grupos de valor de Función Pública
Manuales y guías del usuario para el manejo de los aplicativos y herramientas	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC	Oficina Asesora de Planeación, OREC Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano
Portafolio de productos y servicios Plan estratégico Plan de Acción Anual Informe de PQRSD	OREC Oficina Asesora de Planeación Responsables de los trámites

	Procedimiento/Actividad clave	Descripción de la actividad	Responsable	Punto de control
1	Definir lineamientos institucionales para el fortalecimiento de la relacion con las ciudadanías	Identificar, documentar y comunicar los cambios normativos de las políticas para para el fortalecimiento de la relación con las ciudadanías	Jefe de la OREC Equipo de trabajo profesionales OREC	Verificación de requerimientos de las politicas
2	Caracterizar a los grupos de valor de Función Pública	Reconocer a los grupos de valor de la entidad mediante la Identificación de las características y particularidades de cada uno de ellos, disponer la información para uso interno y hacer seguimiento permanente a la información.	Jefe de la OREC Equipo de trabajo profesionales OREC Direcciones técnicas	Caracterización de los grupos de valor Informe de caracterización
3	Gestionar el diseño e implementación del modelo de servicio a las ciudadanías	Desde la OREC se construye el modelo de servicio al ciudadano de la entidad, garantizando que se cumplan los elementos de las políticas asociadas. Se gestiona con todos los actores, incluyendo estrategias, metodolgias, canales, medición entre otras.	Jefe de la OREC Equipo de trabajo profesionales OREC Direcciones técnicas Oficina Asesora de Planeación	Verificación de requisitos emitidos por la DPTSC de Función Pública.
4	Promover la medición de la experiencia de las ciudadanías frente a la prestación de los servicios del DAFP	Definir de manera participativa con todas las Direcciones Técnicas los mecanismos y herramientas para la medición de la experiencia en el acesso al portafolio de productos y servicios, mediante la elaboración de encuestas calificación del servicio para toda la Entidad, consolidar los resultados, hacer	Jefe de la OREC Equipo de trabajo profesionales OREC	Revisión y validación por parte del Jefe de la OREC y los Directores Técnicos de los instrumentos y su aplicación.
5	Tramitar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias PQRDS recibidas	Verificar la competencia de las PQRSD recibidas, dar respuesta a las peticiones de primer nivel y direccionar a las dependencias responsables, a través de los diferentes canales y gestionar en los diferentes sistemas de información. Generar alertas y consolidar el informe trimestral de PQRDS.	Jefe de la OREC Equipo de trabajo profesionales OREC	Alertas de las herramientas y aplicativos
6	Gestionar los aplicativos y mecanismos de atención orientados a las ciudadanias	Diseñar o proponer mejoras en los aplicativos y mecanismos institucionales de atención (mesa de ayuda, ORFEO, Chatbot, portal WEB),	Jefe de la OREC Equipo de trabajo profesionales OREC	Pruebas y seguimiento al funcionamiento de los aplicativos y herramientas
7	Coordinar las acciones de rendición de cuentas al interior de la Entidad	coordinar la ejecución de los escenarios de participación, dialógo social, publicación de infomación y entrega de resultados para la audiencia de rendición de cuentas con todas las dependecias de manera articulada al Plan Estratégico Institucional, incluida la Jaudiencia pública cuando se	Jefe de la OREC Equipo de trabajo profesionales OREC Direcciones técnicas	Seguimiento a la planeación y ejecución de la estrategía
8	Coordinar la gestión de los trámites institucionales de Función Pública.	Identificar y revisar los trámites de la entidad con sus líderes, líderar el proceso de formulación de la estrategia de racionalización de trámites y acompañar su gestión en el SUIT	Jefe de la OREC Equipo de trabajo profesionales OREC Direcciones técnicas	Seguimiento a las actividades planificadas

Salida/entregable	Grupo de valor (Inteno - Externo)	Tiempo
Políticas, procesos y procedimientos y procedimientos 2. Modelo de servicio al ciudadano 3. Estrategia de Relacionamiento con las Ciudadanias 4. Protocolo de servicio 5. Guias, manuales e instructivos	Entidades Servidores Públicos Ciudadanías diversas Todas las dependencias	Anualmente
Documento de caracterización de las ciudadanías	Todas las dependencias	Primer semestre de cada vigencia
Modelo de servicio al ciudadano documentado 2. Estrategia de Relación Estado Ciudadanías 3. Estrategia de racionalización de trámites.     4. Protocolos     5. Pacto por el trato digno	Todas las dependencias y grupos de valor de Función Pública	Al 31 de enero de cada vigencia
Encuestas     Ficha técnica de la encuesta     Campaña de uso y apropiación     Informes conlos resultados de medición de la experiencia ciudadana.	Todas las dependencias y grupos de valor de Función Pública	Trimestral
Radicado de respuesta a las PQRSD	Todas las dependencias y grupos de valor de Función Pública	Cumplimiento de la resolución de trámite interno de PQRSD y el protocolo de servicio
Aplicativos de correspondencia     Aplinicativos de incidencias     Chatbot     EVA	Todas las dependencias y grupos de valor de Función Pública	Disponibilidad de acuerdo al protocolo de servicio
Medición de percepción y expectativas a la rendición de cuentas     Audiencia de rendición de cuentas celebrada     Espacios de diálogos coordinados	Todas las dependencias y grupos de valor de Función Pública	Diseño: junio 30 de cada vigencia.     Ejecución: 30 de noviembre de cada vigencia
Trámite gestionado en la herramienta SUIT     Estrategia de racionalización de trámites.	Todas las dependencias y grupos de valor de Función Pública	Formulación de la estrategia: 31 de enero de cada vigencia.

	Lineamientos en materia de Transparencia y Acceso a la Información Informe de seguimiento ITA de la Control Interno  Modelo Integrado de Planeación y Gestión Normativa y lineamientos de participación ciudadana	Secretaría de Transpar OREC, Oficina de Control Interno  Oficina Asesora de Planeación Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano		Coordinar la publicación de información institucional en cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información  Promover la participación de las ciudadanías en la gestión institucional	Identificar los requerimientos de publicación de información, determinar los responsables, realizar seguimiento periódico a la actualización y publicación de la información en el portal web, generar las alertas y presentar el resultado ante los entes de control Definir de manera participativa con todas las Direcciones técnicas los mecanismos para la participación ciudadana para toda la entidad, asimismo gestionar, hacer seguimiento a la matriz de participación y generar alertas.	Jefe de la OREC Equipo de trabajo profesionales OREC  Jefe de oficina y profesionales designados por la OREC	Verificación de los requerimientos de la matriz ITA  Seguimiento a las actividades planificadas		Micrositios de Servicio al Ciudadano, Transparencia y Participa actualizados.     Matriz y registro de información ITA diligenciada y reportada 3. Alertas     Estrategia de participación ciudadana documentada 2. Espacios de participación gestionados 3. Resultado de la evaluación e la participación ciudadana	Todas las dependencias y grupos de valor de Función Pública Todas las dependencias	Permanentemente, 1 dia posterior a la solicitud Según términos de la Procuraduria.  Formulación de la estrategia: 31 de enero de cada vigencia		
					11. Procedimientos aso	ociados							
	Tipo	Nombre		Objetivo	,			Ub	nicación				
No. 1	Procedimiento	Gestión de requerimientos formu ante la Función Pública	lados		definir		Por definir						
No. 2	Procedimiento	Promoción de la rendición de cu- diálogo y control social	entas,	Por	definir		Por definir						
No. 3	Procedimiento	Planación y direccionamiento del		Por	definir			Po	r definir				
No. 4	Protocolo	Protocolo de servicio al ciudadano		Por	definir	Por definir							
No. 5	Estrategia	strategia Estrategia de participación ciudadana		Por	definir	Por definir							
No. 6	Estrategia	Estrategia de racionalización de trámites		Por	definir	Por definir							
No. 7	Instructivo	Manejo de encuestas		Por	definir	Por definir							
No. 8	o. 8 Otros Modelo de servicio a las Ciudadanías			definir			Por definir						
		12. I	Riesgos	5				13. In	dicadores				
Cód				cación	No.		Nombre	Nombre Ubicación		ación			
No.16	valor o sanciones de entes de términos de ley para la gestión d	onal por insatisfacción de los gr control debido al incumplimient le requerimientos	de los	https://www1.funcionpublica.	gov.co/web/intranet/riesgos-orec	No.6	Atención chat EVA			publica.gov.co/web/int adores-orec			
No.17		onal por insatisfacción del grupo uada en la prestación del servicio		https://www1.funcionpublica.	gov.co/web/intranet/riesgos-orec	No.25	Insatisfacción audienci			ov.co/web/intranet/indicadores-			
No.58	Posibilidad de pérdida reputacional por queja o denuncia del grupo de		rupo de ) debido	https://www1.funcionpublica.	gov.co/web/intranet/riesgos-orec	No.33	Quejas y reclamos que prosperan a favor del ciudadano - Calidad del Servicio		https://www1.funcionpublica.gov.co/web/int ranet/indicadores-orec				
No.113		onal por reclamos de los grupos			gov.co/web/intranet/riesgos-orec								
	a a accessor on a calidad				14. Recursos								
Humanos	Servidores y servidoras, contratistas de la Oficina de Relacionamiento Estado-Ciudadanías												
Financieros Recursos de Funcionamiento e inversión													
Infraestru	física: 13 puestos de trabajo Tecnológica: SIGEP, SUIT, EVA, Aplicativo por la integridad pública, Orfeo, Proactivanet, SIPG												
	15. Activos de información												
Tipo	Fisico	Consultar inventario activos de ir	sultar inventario activos de información		Tipo	Físico	Consultar inventario activos de información						
Tipo	Electrónico	ónico Consultar inventario activos de información			Тіро	Electrónico	Consultar in	sultar inventario activos de información					
-													