

 Función Pública	Caracterización Proceso Relacionamiento Estado-Ciudadanías		Versión: V4	
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 propósito de aumentar la satisfacción de los grupos de valor.			Fecha: 2026-04-16	
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.			Tipo de proceso: Estratégico	
3. Lider de proceso:	Director (a) General	4. Responsable:	Jefe Oficina de Relación Estado Ciudadanías Equipo de trabajo Oficina de Relación Estado-Ciudadanía Directores y equipo de trabajo de las Direcciones Técnicas	
5. Definiciones:				
Audiencia pública participativa de rendición de cuentas	Es un acto público de diálogo entre organizaciones sociales, ciudadanos y servidores públicos para evaluar la gestión gubernamental en cumplimiento de las responsabilidades, políticas y planes ejecutados en un periodo (año, semestre, cuatrienio) para garantizar los derechos ciudadanos.	Portafolio de productos y servicios	Documento donde se presentan los productos y servicios de Función Pública a las ciudadanías	
Consulta	Cuando se presenta una solicitud en virtud de obtener respuestas a las inquietudes o problemas planteados en relación con las competencias de la entidad.	PQRSD	Petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia	
Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación.	Productos	Función Pública cuenta con cinco productos: Documentos de política, documentos técnicos para la aplicación de política, contenido informativo para la toma de decisiones, conceptos técnicos y jurídicos y aplicativos y herramientas para la gestión pública (SUIT, SIGEP y FURAG).	
DPTSC	Dirección de Participación, Transparencia del Servicio al Ciudadano	Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación a las acciones u omisiones que considera irregular.	
Estrategia de relación Estado ciudadanías	Documento que integra y desarrolla los requerimientos acciones e iniciativas para desarrollar y mejorar los espacios de relacionamiento con las ciudadanías.	Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	
ITA	Índice de transparencia y acceso a la información	Servicios	Función Pública cuenta con cinco servicios: asesoría integral y focalizada a los grupos de valor en temas de Función Pública, orientación a los grupos de valor (diferentes canales) en temas de competencia de Función Pública, formación y capacitación para la aplicación de lineamientos, promoción y difusión de los temas de interés para los grupos de valor y selección meritocrática para cargos de gerencia pública, concursos públicos.	
Mecanismos para la rendición de cuentas	Los mecanismos o espacios de diálogo son escenarios de encuentro entre los representantes de las entidades públicas que rinden cuentas y los interesados (usuarios de bienes y servicios, ciudadanos, organizaciones sociales, gremios, órganos de control, medios de comunicación, entre otros) con el fin de conversar y escuchar a sus interlocutores y crear condiciones para que estos puedan preguntar, escuchar y hablar sobre la información institucional.	SIGEP	Sistema integrado de Información y Gestión de Empleo Público	
MIPG	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	SIPG	Sistema Integrado de Planeación y Gestión	
Modelo de servicio a las ciudadanías	Documento con lineamientos institucionales para el fortalecimiento de la atención y el servicio a las ciudadanías.	Solicitud de información	La acción o petición 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.	

MURC	Manual Único de Rendición de Cuentas	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.
OREC	Oficina de Relación Estado Ciudadanías	SUIT	Sistema Único de Información de Trámites
Pacto por el trato digno	Documento donde se presentan los lineamientos en materia de trato digno a las ciudadanías	Trámites	Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado, 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 o administrativas, para hacer efectivo un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

6. Políticas de operación

1	Todos los servidores públicos de 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 de Función Pública, dentro del ámbito de sus competencias, participarán en la formulación e implementación de la estrategia de relación estado ciudadanías, la estrategia de participación ciudadana, la estrategia de rendición de cuentas y la estrategia de racionalización de trámites.
3	Las dependencias de Función Pública, harán uso de los mecanismos institucionales definidos en el SIPG para la medición de la experiencia ciudadana una vez finalizada la prestación del servicio; de igual manera analizarán los resultados y tomarán las medidas necesarias y oportunas para mejorar la prestación del servicio.

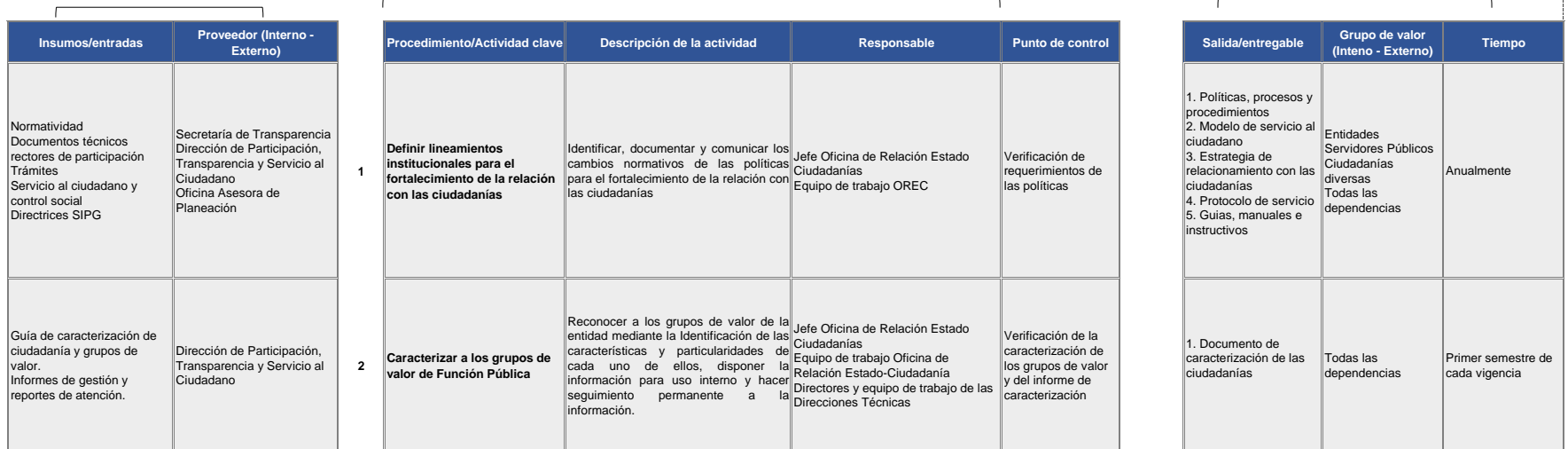
7. Descripción del proceso



8. 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
Ley 962 de 2005 Ley 1437 de 2011 Ley 1581 de 2012 Ley 1712 del 2014 Ley 1755 del 2015 Ley 1757 de 2015 Ley 1952 de 2019 Ley 2052 de 2020 Ley 2195 de 2022 Decreto Ley 012 de 2012 Decreto 1166 de 2016 Decreto 430 de 2016 Decreto 1603 de 2023 Decreto 1122 de 2024 Resolución No. 054 de 2017. Resolución No. 251 de 2017. Ver Normograma	Dimensión de direccionamiento estratégico y planeación Política de planeación institucional Dimensión gestión con valores para 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 Seguimiento y evaluación del desempeño institucional. Dimensión de gestión del conocimiento y la innovación Dimensión control interno	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.4. SGC y sus procesos. 5.1.2. Enfoque al cliente. 6.1.2. Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. 7.5. Información documentada. 7.5.2. Creación y actualización. 8. 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. 8.4.2. Tipo y alcance del control. 9.1.2. Satisfacción al cliente. 10. Mejora. 10.2. No conformidad y acción correctiva. 10.3. Mejora continua.	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.	5.3. Roles, responsabilidades y autoridades. 6. Planificación. 6.1. Acciones para tratar riesgos y oportunidades. 6.1.3. Tratamiento de riesgos de la seguridad de la información. 6.2. Objetivos de seguridad de la información y planes para lograrlos. 7.5. Información documentada. 7.5.2. Creación y actualización. 7.5.3. Control de la información documentada. 8. Operación. 8.1. Planificación y control. 10. Mejora. 10.1. No conformidades y acciones correctivas. 10.2. Mejora continua.	6.1.5. Planificación de acciones. 7.5.3. Control de la información documentada.	7.3 Conocimiento.	3. Términos y definiciones. 3.1.Términos relativos a la 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. Difusión. 12. Mejora.

9. Desarrollo del proceso



Normatividad de participación Servicio al ciudadano Trámites Control Social.	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y grupos de valor de Función Pública. Secretaría de Transparencia
Necesidades de las políticas de relacionamiento estado-ciudadanías identificadas	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de las Tecnologías 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
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

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, metodologías, canales, medición entre otras.	Jefe Oficina de Relación Estado Ciudadanías Equipo de trabajo Oficina de Relación Estado-Ciudadanía Directores y equipo de trabajo de las Direcciones Técnicas Equipo de trabajo 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 acceso al portafolio de productos y servicios, mediante la elaboración de encuestas calificación del servicio para toda la entidad, consolidar los resultados, hacer seguimiento y generar alertas para el cumplimiento de los lineamientos.	Jefe Oficina de Relación Estado Ciudadanías Equipo de trabajo OREC	Revisión y validación por parte del Jefe de OREC y los Directores Técnicos de los instrumentos y su aplicación.
5	Tramitar las 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 Oficina de Relación Estado Ciudadanías Equipo de trabajo OREC	Alertas de las herramientas y aplicativos
6	Gestionar los aplicativos y mecanismos de atención orientados a las ciudadanías	Diseñar o proponer mejoras en los aplicativos y mecanismos institucionales de atención (mesa de ayuda, ORFEO, Chatbot, portal WEB).	Jefe Oficina de Relación Estado Ciudadanías Equipo de trabajo 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, diálogo social, publicación de información y entrega de resultados para la audiencia de rendición de cuentas con todas las dependencias de manera articulada al plan estratégico institucional, incluida la audiencia pública cuando se planifique.	Jefe Oficina de Relación Estado Ciudadanías Equipo de trabajo Oficina de Relación Estado-Ciudadanía Directores y equipo de trabajo de las Direcciones Técnicas	Seguimiento a la planeación y ejecución de la estrategia
8	Coordinar la gestión de los trámites institucionales de Función Pública.	Identificar y revisar los trámites de la entidad con sus líderes, liderar el proceso de formulación de la estrategia de racionalización de trámites y acompañar su gestión en el SUIT	Jefe Oficina de Relación Estado Ciudadanías Equipo de trabajo Oficina de Relación Estado-Ciudadanía Directores y equipo de trabajo de las Direcciones Técnicas	Seguimiento a las actividades planificadas

1. 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
1. Encuestas 2. Ficha técnica de la encuesta 3. Campaña de uso y apropiación 4. Informes con los resultados de medición de la experiencia ciudadana.	Todas las dependencias y grupos de valor de Función Pública	Trimestral
1. Radicado de respuesta a las PQRSD 2. Informe trimestral	Todas las dependencias y grupos de valor de Función Pública	Cumplimiento de la resolución de trámite interno de PQRSD y el protocolo de servicio
1. Aplicativos de correspondencia 2. Aplicativos de incidencias 3. Chatbot 4. EVA	Todas las dependencias y grupos de valor de Función Pública	Disponibilidad de acuerdo al protocolo de servicio
1. Medición de percepción y expectativas a la rendición de cuentas 2. Audiencia de rendición de cuentas celebrada 3. 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
1. Trámite gestionado en la herramienta SUIT 2. 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 Control Interno	Secretaría de Transparencia, OREC, Oficina de Control Interno	9	Coordinar la publicación de información institucional en cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información	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 cuando sea requerido	Jefe Oficina de Relación Estado Ciudadanías Equipo de trabajo Oficina de Relación Estado-Ciudadanía	Verificación de los requerimientos de la matriz ITA	1. Micrositios de servicio al ciudadano, transparencia y participa actualizados. 2. Matriz y registro de información ITA diligenciada y reportada 3. Alertas	Todas las dependencias y grupos de valor de Función Pública	Permanentemente, 1 día posterior a la solicitud Según términos de la Procuraduría.
MIPG Normativa y lineamientos de participación ciudadana	Oficina Asesora de Planeación, Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	10	Promover la participación de las ciudadanías en la gestión institucional	Definir de manera participativa con todas las direcciones técnicas, los mecanismos para la participación ciudadana para toda la entidad, así mismo gestionar, hacer seguimiento a la matriz de participación y generar alertas.	Jefe Oficina de Relación Estado Ciudadanías Equipo de trabajo Oficina de Relación Estado-Ciudadanía	Seguimiento a las actividades planificadas	1. Estrategia de participación ciudadana documentada 2. Espacios de participación gestionados 3. Resultado de la evaluación de la participación ciudadana	Todas las dependencias	Formulación de la estrategia; 31 de enero de cada vigencia

10. Procedimientos y otros documentos asociados

Nombre		Objetivo	Ubicación
No. 1	Procedimiento gestión de PQRS	Gestionar los requerimientos presentados por la ciudadanía ante la Función Pública, a través del trámite de las PQRS recibidas, aplicando criterios de calidad, oportunidad y coherencia, con el propósito de garantizar el cumplimiento del derecho fundamental de petición.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/procedimientos
No. 2	Procedimiento direccionamiento estratégico de la relación estado ciudadanías	Establecer la estrategia de relación estado ciudadanías mediante la definición de lineamientos e instrumentos que faciliten la planificación, implementación y evaluación de las políticas de relacionamiento	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/procedimientos
No. 3	Procedimiento racionalización de trámites	Ejecutar la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites en la Función Pública, mediante el desarrollo de actividades orientadas a definir acciones de racionalización, así como revisar y ajustar la oferta institucional de trámites y otros procedimientos administrativos, con el fin de facilitar el acceso de las ciudadanías a la Función Pública.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/procedimientos
No. 4	Procedimiento promoción de la participación ciudadana	Promover la política de participación ciudadana en la Función Pública, mediante la planificación e implementación de la estrategia de participación ciudadana, con el fin de mantener y fortalecer los espacios de participación e incidencia de las ciudadanías en la gestión institucional.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/procedimientos
No. 5	Protocolo para la rendición de cuentas al interior de FP.	Establecer el protocolo para la rendición de cuentas al interior de Función Pública	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/instructivos-protocolos
No. 6	Protocolo de servicio a las ciudadanías	Establecer el protocolo de servicio a las ciudadanías para los distintos canales de servicio dispuestos por Función Pública para ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/instructivos-protocolos
No. 7	Guía para descargar el certificado del primer módulo curso virtual	Establecer un procedimiento que permita a los usuarios descargar los certificados de cursos virtuales de manera autónoma, garantizando el acceso oportuno a la información y fomentando el uso eficiente de la plataforma.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/manuales-guias

No. 8	Guía caracterización de las ciudadanías	Reconocer las características específicas de los grupos de valor que interactúan con Función Pública, con el fin de fortalecer los espacios de interacción y desarrollar estrategias de mejora para asegurar una prestación de servicio más eficiente.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/documentos-externos-y-otros		
No. 9	Estrategia relación estado ciudadanías	Desarrollar la estrategia de relación entre el estado y las ciudadanías para el año 2025, que está conformada por las políticas de servicio al ciudadano, simplificación, racionalización y estandarización de trámites, participación ciudadana en la gestión pública y gobierno digital, mediante acciones internas articuladas que fortalezcan la transparencia, la participación, el control social y la prestación del servicio hacia las ciudadanías.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/documentos-externos-y-otros		
No.10	Estrategia de participación ciudadana	Por definir	Por definir		
No. 11	Estrategia de racionalización de trámites	Por definir	Por definir		
No. 12	Política de tratamiento de datos personales	Establecer los criterios para la adecuada protección de la información personal recolectada por Función Pública	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/documentos-externos-y-otros		
No. 13	Acuerdos de niveles de servicio para la atención de PQRSD	Identificar los canales de atención dispuestos por Función Pública para la formulación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por parte de sus grupos de valor.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/documentos-externos-y-otros		
No. 14	Clasificación para determinar niveles de servicio	Clasificar las PQRSD con el fin de establecer los niveles de servicio	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/documentos-externos-y-otros		
No. 15	Modelo de servicio a las Ciudadanías	Establecer y comunicar los lineamientos institucionales para el fortalecimiento de la atención y el servicio a las ciudadanías en todas las dependencias y procesos de Función Pública, durante el desarrollo del portafolio de productos y la prestación de los servicios.	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/documentos-externos-y-otros		
11. Riesgos			12. Indicadores		
Cód	Nombre	Ubicación	No.	Nombre	Ubicación
No.16	Posibilidad de afectación reputacional por insatisfacción de los grupos de valor o sanciones de entes de control debido al incumplimiento de los términos de ley para la gestión de requerimientos	https://www1.funcionpublica.gov.co/web/intranet/riesgos-orec	No.6	Atención chat EVA	https://www1.funcionpublica.gov.co/web/intranet/indicadores-orec
No.17	Posibilidad de afectación reputacional por insatisfacción del grupo de valor debido a una orientación inadecuada en la prestación del servicio	https://www1.funcionpublica.gov.co/web/intranet/riesgos-orec	No.25	Insatisfacción audiencia	https://www1.funcionpublica.gov.co/web/intranet/indicadores-orec
No.18	Posibilidad de afectación reputacional por queja o denuncia del grupo de valor al ente de control (superintendencia de industria y comercio) debido a la pérdida de confidencialidad en los activos de la información personal	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/intranet/indicadores-orec

No.58	Posibilidad de afectación reputacional por reclamos de los grupos de valor debido al deterioro en la calidad de servicio en el primer nivel	https://www1.funcionpublica.gov.co/web/intranet/riesgos-orec	n.a	n.a	n.a
No.113	Posibilidad de pérdida reputacional por el incumplimiento en las estrategias, planes, informes y demás compromisos establecidos en las funciones de la Oficina, debido a la falta de implementación, seguimiento y entrega de información por parte de los responsables.	https://www1.funcionpublica.gov.co/web/intranet/riesgos-orec	n.a	n.a	n.a

13. Recursos

Humanos	Servidores públicos, contratistas de la Oficina de Relacionamento Estado-Ciudadanías
Financieros	Recursos de funcionamiento e inversión
Infraestructura	Puestos de trabajo, tecnológica (SIGEP, SUIT, EVA, aplicativo por la integridad pública, Orfeo, Proactivanet, SIPG)