***				Pr	Versión:	V1						
Función Pública			Direccionar	niento estratégio	Fecha Actualización:	9/8/2025						
					Proceso asociado:	Fortalecimiento Estado Ciudadanías						
1. Objet	ivo:		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, con el fin de mejorar y cualificar la interacción del Departamento Administrativo de la Función Pública con las ciudadanías.									
2. Alcan	ce:		Inicia con la elaboración de la Es de atención del Departamento	trategia de Relación Estado-Ciu	udadanías, continúa con la definición y actualización periódica de los lineamientos correspondientes, y finaliza con la mejora conti							
3. Lider			Director (a) General			Jefe(a) de la Oficina de Relación Estado Ciudadanías Equipo de trabajo de la Oficina de Relación Estado-Ciudadanía Directores y equipo de trabajo de las Direcciones Técnicas Oficina Asesora de Planeación						
					5. Defini	5. Definiciones						
			Documento que integra y desarro desarrollar y mejorar los espacios			Portafolio de productos	y servicios ciu	udadanías				
Modelo de servicio a las ciudadanías			Documento con lineamientos ins el servicio a las ciudadanías.	titucionales para el fortalecimien		Políticas de Relación Estado Ciudadanías Ra		responde a las Políticas de Servicio al Ciudadano; Simplificación, ionalización y Estandarización de Trámites y Participación dadana en la Gestión Pública.				
T. Todas las acciones y estrategias de relación con la ciudadanía deben promover la inclusión y garantizar la participación activa de diversos grupos y sectores sociales. La información relacionada con la Estrategia de Relación Estado-Ciudadanías debe ser clara, oportuna y accesible para toda la ciudadanía, garantizando el derecho a la información pública.												
			itegia de Relación Estado-Ciudada en el marco de sus competencias					pública.				
			adanía obtenida a través de los ca consables de la aplicación de los ir						lad vigente. Itar acciones de mejora sí así lo requieren.			
			7. Riesgos			8. Indicadores						
Cod.	Insausiacción	mbre de los grupos de	Ubica	ción	No.	Nombre		Ubicación	1			
No.16	valor o sanciones de entes de control debido al incumplimiento de los términos de ley para la gestión de		disa gov.co/web/intranet/mop/fortslecimiento-estado-siudadanias/riesgos.		No.6	Atención chat EVA		os://www.funcionoublica.gov.co/web/intranet/mop/fortal	yee funcionquibilira gov.co/web/intranet/mon/fortalecimiento-estado-ciudadanias/indicadores,			
No.17	Insatisfacción del grupo de valor debido a una orientación inadecuada en la prestación del servicio		dica gov.co.lweh/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/riesgos.		No.25	Insatisfacción Audiencia		os://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortal	vw.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/indicadores.			
No.58	Reclamos de los grupos de valor debido al deterioro en la calidad de servicio		elica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanlas/riesgos		No.33	Quejas y reclamos que prosperan a favor del ciudadano - Calidad del Servicio		ps://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortal	ww.funciongublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/indicadores			
No.113	Incumplimiento en las estrategias, planes, informes y demás compromisos		slica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/riesgos		No Aplica	No Aplica No Ap		o Aplica	lica			
					9. Descripción de	l procedimiento						
					Convenc	ilones:		Otro proceso				
Incio			PLEWICH	Actividad de control	Decision	Actividad paladela	Sistema de Información	Only process				
No.	Icon	ografia	Actividad	Descripción de la actividad	Tiempo	Responsable	Control	Registro/formato	Sistema de Información			
1	le de la companya de	alicio	Revisar y actualizar la Estrategia de Relación Estado Ciudadanías	La Oficina Relación Estado Cudadanías realizará la revisión y actualización periódica del estado actual de las políticas de relación Estado-Cludadanías, con el fin de planificar, diseñar y ajustar las acciones estratégicas necesarias para fortalecer y mantener una inframenta para fortalecer y mantener una fortalecer y mantener y m	Un mes	OREC	Revisión y validación por pr de la Jefe de la Oficina de Relación Estado Ciudadan	Ciudadanías publicado en la	TRD			
2			Documentar la caracterización de las ciudadanías	La Oficina de Relación Estado Ciudadanías elabora la caracterización de ciudadanías según la oferta institucional de la entidad, teniendo en cuenta elementos de reconocimiento, mecanismos de participación, accesibilidad y georreferenciación	Tres meses	OREC	Revisión y validación por pr de la Jefe de la Oficina de Relación Estado Ciudadan	Sonicio al Ciudadana de la	TRD			
3			Definir y socializar los lineamientos de la Relación Estado Ciudadanías	La Officina de Relación Estado Cludadanias validara y verificara los lineamientos y requerimientos normativos vigentes, con el propósito de actualizar el modelo de servicio a las ciudadanias y los documentos asociados al proceso, tales como los protecosos de servicio, la carta de trato digno y la política de tratamiento de datos personales.	Según la necesidad	OREC	Revisión y validación por pr de la Jefe de la Oficina de Relación Estado Ciudadan de los documentos actualiz	publicados en el Menú de	TRD			
4			Definir y actualizar los instrumentos de medición de la experiencia ciudadana	La Oficina de Relación Estado Ciudadanías en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación y las Direcciones Técnicas	Según la necesidad	OREC Oficina Asesora de Planeación Direcciones Técnicas	Revisión y validación por pr de la Jefe de la Oficina de Relación Estado Ciudadan de la Oficina Asesora de Planeación		TRD			
5			Socializar los resultados de la medición de la experiencia ciudadana	La Oficina de Relación Estado Ciudadanías consolida y remite a la Alta Dirección un informe con los resultados de la Medición de	Una semana	OREC	Remisión de los resultados la medición de la experienc ciudadana por parte de la de la Oficina de Relación Estado Ciudadanías	ia	TRD			

6	ldentificar las mejoras a los canales de atención de la Función Pública	La Oficina de Relación Estado Ciudadanías identificara y propondra mejoras para los distintos canales de atención, y solicita a los responsables su implementación, con el fin de facilitar y optimizar la interacción con las ciudadanías.	Según la necesidad	OTIC	Solicitudes de ajustes y mejoras a los canales de atención	Solicitudes de mejoras	TRD					
10. Diagrama de flujo												
11. Documentos asociados												
Destaceles de o	Protocolos de servicio			Estamo Manual operativo del Modelo Integrado de Planeacia								
Protocolos de s	Protocolos de servicio			wanuai operativo dei wiodelo integrado de Planeacii								
Carta de trato												
Política de tratamiento de												