

Función Pública		Procedimiento Direccionamiento estratégico de la Relación Estado Ciudadanías				Versión:	V2	
						Fecha Actualización:	26/05/2026	
						Proceso asociado:	Fortalecimiento Estado Ciudadanías	
1. Objetivo	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 de Función Pública con las ciudadanías.							
2. Alcance	Inicia con la elaboración de la estrategia de Relación Estado-Ciudadanías, continúa con la definición y actualización periódica de los lineamientos correspondientes, y finaliza con la mejora continua de los canales de atención de Función Pública.							
3. Líder	Director (a) General			4. Responsable	Jefe(a) Oficina de Relación Estado Ciudadanías Profesionales oficina de Relación Estado-Ciudadanía			
5. Definiciones								
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.			Portafolio de productos y servicios	Documento donde se presentan los productos y servicios de la entidad a las ciudadanías			
Modelo de servicio a las ciudadanías	Documento con lineamientos institucionales para el fortalecimiento de la atención y el servicio a las ciudadanías.			Políticas de relación estado ciudadanías	Son 3: i) Política de servicio al ciudadano, ii) Política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites e iii) Política de participación ciudadana en la gestión pública.			
6. Políticas de Operación								
1. 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.								
2. 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.								
3. Las Direcciones Técnicas colaborarán en el marco de sus competencias en la ejecución de los lineamientos y directrices para el fortalecimiento de la relación estado ciudadanías.								
4. Toda la información personal de la ciudadanía obtenida a través de los canales de atención será manejada bajo estrictos criterios de confidencialidad y protección conforme a la normatividad vigente.								
5. Las Direcciones Técnicas y demás responsables de la aplicación de los instrumentos de medición de la experiencia ciudadana revisarán los resultados obtenidos y procederán a implementar acciones de mejora si así lo requieren.								
6. La Oficina de Relación Estado Ciudadanías será responsable de coordinar y monitorear la consolidación de acciones para el fortalecimiento de la relación entre el Estado y las Ciudadanías a través de las diferentes estrategias y las áreas que tienen la responsabilidad de ejecutar dichas acciones.								
7. Riesgos				8. Indicadores				
Cod.	Nombre	Ubicación		No.	Nombre	Ubicación		
No.113	Possibilidad 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://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/moa/fortalecimiento_estado_ciudadanias/risgo		Por definir	Por definir	Por definir		
9. Descripción del procedimiento								
Convenciones:								
No.	Iconografía	Actividad	Descripción de la actividad	Tiempo	Responsable	Control	Registro/formato	Sistema de Información
1		Revisar y actualizar la estrategia de relación estado ciudadanías	Revisa la estrategia relación estado ciudadanías y si requiere actualizarla, la modifica y presenta al Comité de Gestión y Desempeño Institucional para aprobación y solicita la publicación en el portal web.	Antes del 31 de enero de cada vigencia	Jefe (a) Oficina de Relación Estado Ciudadanías Profesionales oficina de Relación Estado-Ciudadanía	Revisión y validación por parte de la Jefe de la Oficina de Relación Estado Ciudadanía.	Estrategia de relación estado ciudadanías publicado en el portal web antes del 31 de enero de cada vigencia	TRD Oficial Portal web Intranet
2		Documentar la caracterización de las 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	Antes del 31 de enero de cada vigencia	Jefe (a) Oficina de Relación Estado Ciudadanías Profesionales oficina de Relación Estado-Ciudadanía	Revisión y validación por parte de la Jefe de la Oficina de Relación Estado Ciudadanía.	Documento de caracterización publicado en el Menú de Servicio al Ciudadano del portal web y la intranet	TRD Oficial Portal web Intranet
3		Actualizar y socializar el modelo de servicio a las ciudadanías	Verifica la normatividad vigente y actualiza el modelo de servicio a las ciudadanías y los documentos asociados (protocolos de servicio, carta de trato digno y política de tratamiento de datos personales, entre otros). Socializa los documentos con los actores involucrados para su respectiva aplicación.	Una vez se actualicen los lineamientos	Jefe (a) Oficina de Relación Estado Ciudadanías Profesionales oficina de Relación Estado-Ciudadanía	Revisión y validación por parte de la Jefe de la Oficina de Relación Estado Ciudadanía de los documentos actualizados	Documentos actualizados y publicados en el Menú de Servicio al Ciudadano del portal web y la intranet	TRD Oficial Portal web Intranet
4		Verificar y actualizar los instrumentos de medición de la experiencia ciudadana	Verifica con la Oficina Asesora de Planeación y las Direcciones Técnicas, los instrumentos de medición de la experiencia según sus necesidades y el portafolio de productos y servicios vigente y si requiere alguna modificación la actualiza.	Una vez se actualicen los instrumentos de medición	Jefe (a) Oficina de Relación Estado Ciudadanías Profesionales oficina de Relación Estado-Ciudadanía	Revisión y validación por parte de la Jefe de la Oficina de Relación Estado Ciudadanía y de la Oficina Asesora de Planeación	Fichas técnicas de los instrumentos de medición	TRD Oficial Intranet portal web
5		Socializar los resultados de la medición de la experiencia ciudadana	Consolida y remite a la Alta Dirección el informe con los resultados de la medición de la experiencia ciudadana, con el objetivo de que las dependencias involucradas revisen y analicen los resultados y tomen las acciones de mejora que correspondan.	Una vez se finalice la actualización de los instrumentos	Jefe (a) Oficina de Relación Estado Ciudadanías Profesionales oficina de Relación Estado-Ciudadanía	Remisión de los resultados de la medición de la experiencia ciudadana por parte de la Jefe de la Oficina de Relación Estado Ciudadanía	Correos de socialización	TRD Oficial Correo
6		Identificar las mejoras a los canales de atención de la Función Pública	Identifica y propone 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.	Permanente	Jefe (a) Oficina de Relación Estado Ciudadanías Profesionales oficina de Relación Estado-Ciudadanía	Verificar que las mejoras se lleven a cabo	Solicitudes de mejoras Correo	TRD Oficial Correo
7		Archivar documentos en la TRD oficial	Archivar todos los documentos generados en la TRD Oficial	Permanente	Profesional delegado en temas de archivo	Verificar que se guarden todos los soportes en la TRD oficial	Correos de socialización Solicitudes de mejoras Fichas técnicas de los instrumentos de medición	TRD oficial Correo

10. Diagrama de flujo

11. Documentos asociados

Interna		Externa	
Protocolo de servicio a las ciudadanías	http://www.funcionpublica.gov.co/portal/viz?page=funcionpublica_estado_ciudadania/estructura_estado_ciudadania	CONPES 3649 de 2010	http://www.funcionpublica.gov.co/portal/viz?page=funcionpublica_estado_ciudadania/estructura_estado_ciudadania
Estrategia relación estado ciudadanías	http://www.funcionpublica.gov.co/portal/viz?page=funcionpublica_estado_ciudadania/documentos_estado_ciudadania_estado_ciudadania	Resolución 1519 del 2021	http://www.funcionpublica.gov.co/portal/viz?page=funcionpublica_estado_ciudadania/estructura_estado_ciudadania
Caracterización de los grupos de valor	http://www.funcionpublica.gov.co/portal/viz?page=funcionpublica_estado_ciudadania/documentos_estado_ciudadania_estado_ciudadania	Decreto 1078 de 2015	http://www.funcionpublica.gov.co/portal/viz?page=funcionpublica_estado_ciudadania/estructura_estado_ciudadania
Carta de trato digno	http://www.funcionpublica.gov.co/portal/viz?page=funcionpublica_estado_ciudadania/documentos_estado_ciudadania_estado_ciudadania	No Aplica	No Aplica
Política de tratamiento de datos personales	http://www.funcionpublica.gov.co/portal/viz?page=funcionpublica_estado_ciudadania/documentos_estado_ciudadania_estado_ciudadania	No Aplica	No Aplica