

|                                                                                  |                                               |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS                   | Código: DG-C-CARACT-006          |
|                                                                                  | GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA | Versión: 6                       |
|                                                                                  |                                               | Fecha de vigencia<br>23/May/2024 |



#### OBJETIVO DEL PROCESO

Administrar las políticas y estrategias de atención y participación ciudadana, que permitan atender y resolver las PQRSD de manera oportuna y clara, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de valor y demás partes interesadas.



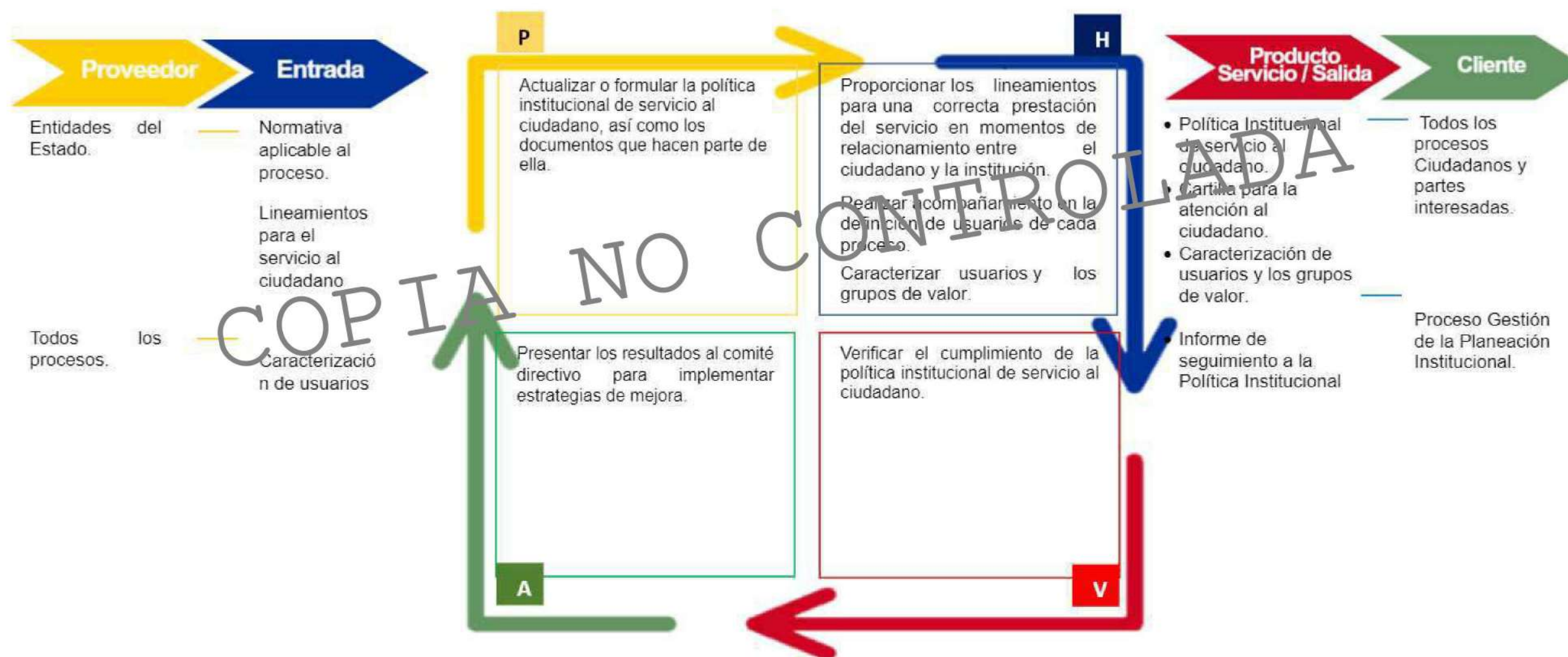
#### ALCANCE

Inicia con el diseño de las políticas y estrategias de atención y participación ciudadana y finaliza con la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora para el proceso de Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía.



#### RESPONSABLE

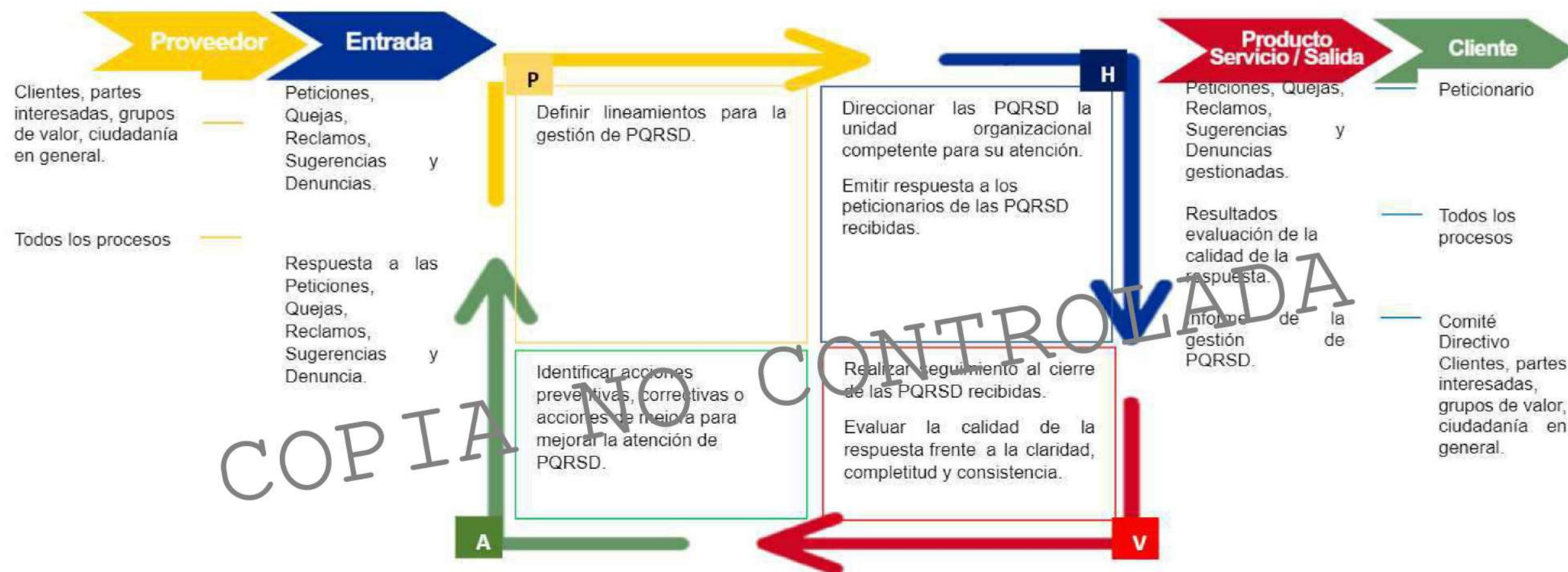
Coordinador Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano, Jefe Oficina de Planeación, Director General, Subdirectores, Directores Regionales, Directores Seccionales, Jefes de oficina y Coordinadores Grupos.



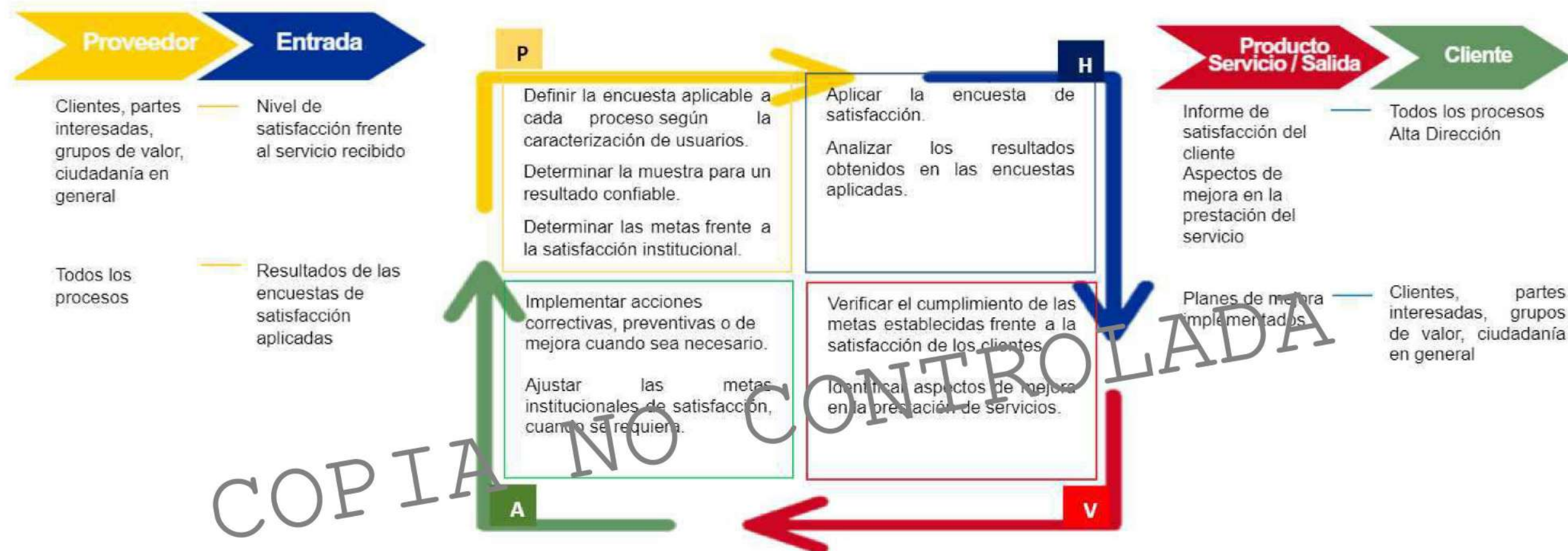
|                                                                                  |                                               |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS                   | Código: DG-C-CARACT-006          |
|                                                                                  | GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA | Versión: 6                       |
|                                                                                  |                                               | Fecha de vigencia<br>23/May/2024 |



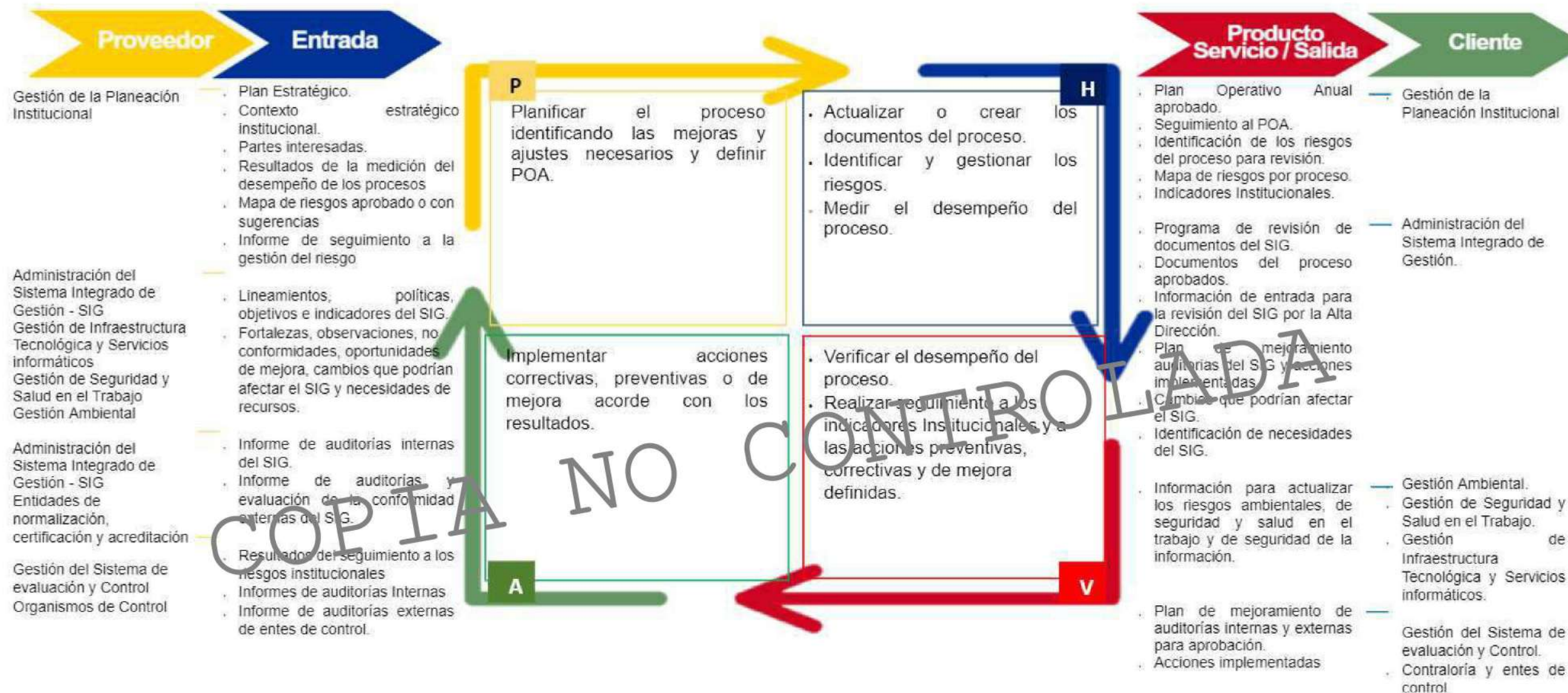
|                                                                                  |                                               |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS                   | Código:DG-C-CARACT-006           |
|                                                                                  | GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA | Versión: 6                       |
|                                                                                  |                                               | Fecha de vigencia<br>23/May/2024 |



|                                                                                  |                                               |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS                   | Código:DG-C-CARACT-006           |
|                                                                                  | GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA | Versión: 6                       |
|                                                                                  |                                               | Fecha de vigencia<br>23/May/2024 |



|                                                                                  |                                               |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS                   | Código:DG-C-CARACT-006           |
|                                                                                  | GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA | Versión: 6                       |
|                                                                                  |                                               | Fecha de vigencia<br>23/May/2024 |



|                                                                                  |                                               |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS                   | Código:DG-C-CARACT-006           |
|                                                                                  | GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA | Versión: 6                       |
|                                                                                  |                                               | Fecha de vigencia<br>23/May/2024 |



**PROCEDIMIENTOS Y RECURSOS ASOCIADOS AL PROCESO**  
[Véase procedimientos del proceso.](#)  
Los recursos se encuentran establecidos en los procedimientos asociados al proceso.



**RIESGOS DE GESTIÓN Y CORRUPCIÓN DEL PROCESO**  
[Véase mapa de riesgos de gestión del proceso](#)  
[Véase mapa de riesgos de corrupción del proceso](#)

|                                                                                   |                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>                                                                   |
|                                                                                   | <a href="#">Índice de tiempos de respuesta en las PQRSD</a>                                     |
|                                                                                   | <a href="#">% respuesta a las solicitudes de PQRSD</a>                                          |
|                                                                                   | <a href="#">Índice de calidad de la atención en el servicio</a>                                 |
|                                                                                   | <a href="#">% de cumplimiento de la estrategia de participación ciudadana</a>                   |
|                                                                                   | <a href="#">Satisfacción de los clientes externos de los servicios misionales periódicos</a>    |
|                                                                                   | <a href="#">Satisfacción de los clientes externos de los servicios misionales no periódicos</a> |

COPIA NO CONTROLADA

| HISTORIAL DE CAMBIOS |              |                      |
|----------------------|--------------|----------------------|
| VERSIÓN              | FECHA        | RAZÓN DEL CAMBIO     |
| 1                    | 19/dic./2013 | Se crea el documento |

|                                                                                  |                                               |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS                   | Código:DG-C-CARACT-006           |
|                                                                                  | GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA | Versión: 6                       |
|                                                                                  |                                               | Fecha de vigencia<br>23/May/2024 |

|   |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | 06/mar./2014 | La actualización de la caracterización comprende la incorporación del ciclo PHVA, ajuste a la plantilla de caracterización en ISOLUCION, actualización del proceso y revisión de los indicadores.La caracterización integra las caracterizaciones DG-C-CARACT-33-V01 Audiencias Públicas, DG-C-CARACT-34-V03 Quejas, Reclamos y Sugerencias y DG-C-CARACT-35-V02 Sistemas de Control Disciplinario Interno.La actualización de la caracterización se realiza en concordancia con el procedimiento vigente de Control de Documentos. |
| 3 | 30/mar./2016 | Al pasar de un Sistema de Gestión de la Calidad a un Sistema Integrado de Gestión, hubo necesidad de rediseñar todo el Sistema de Gestión, con el fin de que este proceso satisfaga los requerimientos del nuevo Sistema Integrado de Gestión.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

COPIA NO CONTROLADA

|                                                                                  |                                               |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS                   | Código:DG-C-CARACT-006           |
|                                                                                  | GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA | Versión: 6                       |
|                                                                                  |                                               | Fecha de vigencia<br>23/May/2024 |

|   |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | 28/may./2016 | Con la creación del Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano, Resolución 312 de 2017, se hace necesario la actualización de la caracterización con el fin de describir las actividades propias del grupo dentro del proceso. Se modificaron los ítems: objetivo, alcance y responsables. Se agregaron 5 actividades y se modificaron 2 en el Planear, así mismo la información de entradas, proveedores, productos y clientes, respectivamente. Se incorporaron 4 actividades nuevas en el hacer, así mismo la información de entradas, proveedores, productos y clientes, respectivamente. Se actualizaron las 4 actividades del verificar, así mismo la información de entradas, proveedores, productos y clientes, respectivamente. Se actualizaron los procesos inter-relacionados y los procedimientos y documentos asociados. Se modificaron 3 indicadores. |
| 5 | 23/ene./2023 | Con la creación del Grupo Nacional de Atención y Servicio al Ciudadano, mediante la Resolución No. 607 de 2022, se modificó esta caracterización en los siguientes aspectos: Nombre, objetivo, alcance y responsables. Se modificaron entradas, proveedores, actividades y productos en el ciclo PHVA. Se incluye 1 indicador al cumplimiento de las respuestas del aplicativo PQRS. Se modifican 2 indicadores. Se cambio el nombre del proceso Gestión de la Participación Ciudadana por Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                  |                                               |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS                   | Código:DG-C-CARACT-006           |
|                                                                                  | GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA | Versión: 6                       |
|                                                                                  |                                               | Fecha de vigencia<br>23/May/2024 |

|   |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | 07/may./2024 | Se actualiza el objetivo, el alcance y el responsable del proceso, se ajusta el ciclo PHVA, así como el componente transversal del SIG, los indicadores del proceso y se actualiza la caracterización a la nueva plantilla establecida en el procedimiento vigente de control de documentos. |
|---|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|         |        |        |
|---------|--------|--------|
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---------|--------|--------|

COPIA NO CONTROLADA

|                                                                                  |                                               |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS                   | Código:DG-C-CARACT-006           |
|                                                                                  | GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA | Versión: 6                       |
|                                                                                  |                                               | Fecha de vigencia<br>23/May/2024 |

|                                                                                         |                                                                                                                  |                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Nombre: MAIRENA TAPIA CANTERO</p> <p>Cargo: ASISTENTE</p> <p>Fecha: 07/may./2024</p> | <p>Nombre: IVANA CAROLINA GONZALEZ MURCIA</p> <p>Cargo: Profesional Especializado</p> <p>Fecha: 07/may./2024</p> | <p>Nombre: JORGE ARTURO JIMENEZ PAJARO</p> <p>Cargo: DIRECTOR GENERAL (E)</p> <p>Fecha: 23/may./2024</p> |
|                                                                                         | <p>Nombre: ROSA YOLANDA PUENTES PULIDO</p> <p>Cargo: COORDINADOR</p> <p>Fecha: 09/may./2024</p>                  |                                                                                                          |
|                                                                                         | <p>Nombre: OLGA PATRICIA RONCANCIO BARON</p> <p>Cargo: Profesional Especializado</p> <p>Fecha: 09/may./2024</p>  |                                                                                                          |
|                                                                                         | <p>Nombre: JOSE JORGE ROCA MARTINEZ</p> <p>Cargo: JEFE OFICINA ASESORA</p>                                       |                                                                                                          |

|                                                                                  |                                               |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS                   | Código:DG-C-CARACT-006           |
|                                                                                  | GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA | Versión: 6                       |
|                                                                                  |                                               | Fecha de vigencia<br>23/May/2024 |

|  |                     |  |
|--|---------------------|--|
|  | Fecha: 17/may./2024 |  |
|--|---------------------|--|

COPIA NO CONTROLADA