

 El campo es de todos Minagricultura	<h2>CARACTERIZACION DEL PROCESO</h2>	Versión 1
		CP-RCI-01
		FECHA EDICIÓN 30/06/2022

Proceso:	RELACIONAMIENTO CIUDADANO	Responsable:	SECRETARIA GENERAL OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y PROSPECTIVA
Objetivo:	Mejorar la capacidad institucional para la atención adecuada y de calidad de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, a través estrategias, mecanismos y evaluaciones con el propósito de aumentar la confianza, satisfacción y el acceso a los servicios de la Entidad.	Alcance:	Inicia con la identificación de las características, análisis de necesidades, continua con el diseño de estrategias, las formas y mecanismos para la interacción con el ciudadano, su acceso a la información de forma clara y oportuna; y termina con la evaluación y seguimiento a las acciones definidas por el proceso para mejorar el relacionamiento con el ciudadano.

Entradas del Proceso			ACTIVIDADES	P H V A	Responsable	Salidas del proceso		
Proveedor		Insumo				Servicio y/o producto	Cliente	
Externo	Interno						Interno	Externo
Directrices del Gobierno Nacional Departamento Nacional de	Direccionamiento Estratégico Institucional Proceso	Plan estratégico institucional Informes relacionados con la gestión de la atención al ciudadano	Definir directrices, actividades, controles, recursos e indicadores para el proceso	P	Secretario General Jefe Oficina de Planeación y	Plan de acción del proceso Indicadores	Proceso Direccionamiento Estratégico Institucional	Ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas

REVISO		APROBO	
 CARLOS JULIO SIERRA MORA Coordinador Grupo Política Sectorial y Prospectiva FECHA: 30/06/2022	 LINA MARCELA HERNANDEZ VALENZUELA Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano FECHA: 30/06/2022	 MARTHA LUCIA RODRIGUEZ LOZANO Secretaria General FECHA: 30/06/2022	 JORGE HERNANDO CACERES DUARTE Jefe Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva FECHA: 30/06/2022

CARACTERIZACION DEL PROCESO

Versión:
1

CP-RCI-01

FECHA EDICIÓN
30-06-2022

Planeación-DNP Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	Relacionamiento Ciudadano	Directrices del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano Lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión			Prospectiva	Lineamientos, metodologías enfocadas con el relacionamiento ciudadano aplicables a los procesos del SIG que correspondan.	Todos los procesos	
Gobierno Nacional Departamento Nacional de Planeación-DNP Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP Entidades adscritas.	Direccionamiento Estratégico Institucional Proceso Relacionamiento Ciudadano Procesos misionales	Lineamientos de política Pública en relacionamiento estado ciudadano Plan Nacional de Desarrollo y Planes Estratégicos Información estadística Bases de datos de los grupos de valor Encuestas de satisfacción	Identificar las características y analizar sus necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de valor	H	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva	Documento de Caracterización de ciudadanos y/o grupos de valor	Procesos Misionales Proceso de relacionamiento ciudadano	Grupos de valor y la ciudadanía
Gobierno Nacional Departamento Nacional de Planeación-DNP	Direccionamiento Estratégico Institucional Proceso Relacionamiento Ciudadano	Solicitudes realizadas por los ciudadanos y/o grupos de valor. Necesidades de los Grupos de Valor identificados en la caracterización	Diseñar lineamientos y estrategias para la atención al ciudadano	H	Secretaria General Coordinador Grupo Atención al ciudadano	Protocolos de Atención Procedimientos para el Trámite Interno para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, denuncias y Solicitudes de	Todos los procesos	Ciudadanos, grupos de valor

CARACTERIZACION DEL PROCESO

Versión:
1

CP-RCI-01

FECHA EDICIÓN
30-06-2022

<p>Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.</p> <p>Peticionarios</p>		<p>Información recibida en consultas ciudadanas Informes de atención al ciudadano</p> <p>Resultados de encuestas de satisfacción y/o mediciones</p> <p>Requisitos legales y administrativos, entre otros.</p>			<p>Información.</p> <p>Canales de atención</p> <p>Socializaciones y capacitaciones</p> <p>Procedimiento publicación de contenidos.</p> <p>Información publicada en la sede electrónica para consulta e interés de la ciudadanía y grupos de valor.</p> <p>Respuesta de PQRDS de todos los procesos</p>		
<p>Gobierno Nacional</p> <p>Departamento Nacional de Planeación-DNP</p> <p>Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.</p>	<p>Direccionamiento Estratégico Institucional</p> <p>Proceso Relacionamento Ciudadano</p>	<p>Necesidades definidas a partir de la información de Caracterización de ciudadanos y/o grupos de valor</p> <p>Espacios definidos a partir de requerimientos legales y administrativos</p> <p>Lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG</p>	<p>Definir y establecer en coordinación con las áreas misionales los escenarios para la interacción con los ciudadanos y grupos de valor</p>	<p style="text-align: center;">H</p> <p>Jefe Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva</p>	<p>Escenarios implementados Estrategias de fortalecimiento.</p> <p>Procedimientos para definir la participación y el control social.</p> <p>Seguimientos a los Compromisos surgidos de los escenarios desarrollados.</p>	<p>Procesos Misionales y de evaluación y control.</p>	<p>Ciudadanía, Grupos de valor y partes interesadas</p>

CARACTERIZACION DEL PROCESO

Versión:
1

CP-RCI-01

FECHA EDICIÓN
30-06-2022

Gobierno Nacional	Procesos de evaluación y control.	Necesidades definidas a partir de la información de Caracterización de ciudadanos y/o grupos de valor	Desarrollar mecanismos de comunicación con la ciudadanía y/o grupos de valor	H	Secretaria General	Definir las estrategias para comunicar la información a la ciudadanía.	Todos los procesos	Ciudadanos, grupos de valor	
Departamento Nacional de Planeación-DNP		Encuestas de satisfacción			Grupo de Comunicaciones y Prensa				Procedimiento publicación de contenidos.
Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.		Lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG. Planeación Estratégica Institucional			Jefe Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva Directores áreas misionales				Eventos de participación ciudadana (ferias, eventos, foros, conversatorios y otros)
Gobierno Nacional	Procesos de evaluación y control.	Indicadores de gestión	Evaluar la política sectorial y proyectar ajustes en coordinación con los procesos misionales a la oferta institucional acorde con el Plan Nacional de Desarrollo.	H	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva	Oferta institucional ajustada con base en la evaluación.	Procesos Misionales	Ciudadanos, grupos de valor	
Departamento Nacional de Planeación-DNP		Encuesta de satisfacción.				Informes de Evaluaciones de impacto de la política.			Informes de gestión de los procesos misionales
Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.		Informes de gestión				Informes de auditorias y seguimiento			Documentos de evaluación de la política
Gobierno	Proceso de	Indicadores de gestión y de	Realizar seguimiento a	V	Jefe Oficina	Trámites inscritos en el SUIIT y Otros Procedimientos administrativos actualizados	Proceso Relacionamento ciudadano	Ciudadanos,	
						Acciones correctivas,	Proceso Direccional Estratégico Institucional		

CARACTERIZACION DEL PROCESO

Versión:
1

CP-RCI-01

FECHA EDICIÓN
30-06-2022

<p>Nacional</p> <p>Departamento Nacional de Planeación-DNP</p> <p>Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.</p> <p>Entes de control</p>	<p>Control Interno a la Gestión</p> <p>Direccionamiento Estratégico Institucional</p> <p>Procesos misionales</p> <p>Proceso de relacionamiento ciudadano</p>	<p>producto</p> <p>Encuesta de satisfacción</p> <p>Informes de Auditorías (Internas y Externas)</p> <p>Información de cumplimiento de los Planes de acción estratégicos e institucionales</p> <p>Información de cumplimiento de los Planes de mejoramiento</p> <p>Informes de evaluación de riesgos</p>	<p>las acciones definidas, estrategias, lineamientos de interacción con los grupos de valor, planeación institucional y la gestión de la entidad con relación a la percepción ciudadana.</p>	<p>Asesora de Planeación y Prospectiva</p> <p>Secretaria General</p> <p>Directores de áreas misionales</p>	<p>Iniciativas y Oportunidades de mejora para el proceso</p> <p>Informe de seguimiento</p> <p>Reportes de resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios</p>	<p>procesos</p>	<p>grupos de valor</p>
<p>Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.</p> <p>Entes de control</p>	<p>Proceso Relacionamiento Ciudadano</p> <p>Proceso de Control Interno a la Gestión</p>	<p>Informes de gestión del proceso</p> <p>Resultados de encuestas de satisfacción</p> <p>Informe de auditoría (interna y externa)</p> <p>Informe de la evaluación de gestión del proceso</p> <p>Evaluaciones del FURAG (Formulario único de reporte</p>	<p>Identificar e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora al Proceso</p>	<p>A</p> <p>Jefe Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva</p> <p>Secretaria General</p>	<p>Acciones preventivas, correctivas y de mejora</p>	<p>Proceso Administración del SIG</p> <p>Proceso Control Interno a la Gestión</p>	<p>Ciudadanía</p>

 El campo es de todos Minagricultura	<h2>CARACTERIZACION DEL PROCESO</h2>	Versión: 1
		CP-RCI-01
		FECHA EDICIÓN 30-06-2022

		de avance a la gestión)				
--	--	-------------------------	--	--	--	--

REQUISITOS	
Tipo	Detalle
Legal	Interno Las normas publicadas en la página WEB en el link: https://www.minagricultura.gov.co/SIG/Paginas/buscador-Normograma.aspx#
	Externo Las normas publicadas en la pagina WEB en el link: https://www.minagricultura.gov.co/SIG/Paginas/buscador-Normograma.aspx#
Técnicos	MIPG Política de servicio al ciudadano; Política de Racionalización de tramites; Política de participación ciudadana en la Gestión pública; Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
	ISO 9001 Los requisitos establecidos en los siguientes numerales: 4, 4.4.1; 5.1.2, 5.3; 7.1, 7.1.6; 8.2.1; 9.1, 9.1.2; 10.1, 10.2, 10.3.
	ISO 27001 Los requisitos establecidos en los siguientes numerales: 4.4 ; 5.3 ;6.1.2 , 6.1.3 ; 7.1; 9.1; 10.1, 10.2.
	SG-SST (decreto 1072 de 2015) Aplica Decreto 1072 de 2015 los siguientes artículos: 2.2.4.6.5; 2.2.4.6.10; 2.2.4.6.18; 2.2.4.6.25; 2.2.4.6.32; 2.2.4.6.33; 2.2.4.6.34.
Otros	

DOCUMENTOS DEL SIG QUE APLICAN AL PROCESO (procedimientos, instructivos y otros)
<p>Los documentos aplicables al proceso son los publicados en la página WEB y que se pueden consultar a través del siguiente link:</p> <p>https://www.minagricultura.gov.co/SIG/Paginas/buscador-SIG.aspx?MP=1&PR=12</p> <p>Seleccionando en “mostrar” la opción “Documentos del proceso”, se puede generar la relación de documentos que son generados por el proceso y con la opción “Documentos transversales” se puede acceder a los documentos de otros procesos, los cuales el proceso debe de darles cumplimiento.</p>

 El campo es de todos Minagricultura	<h2>CARACTERIZACION DEL PROCESO</h2>	Versión: 1
		CP-RCI-01
		FECHA EDICIÓN 30-06-2022

RECURSOS NECESARIOS			RIESGO ASOCIADOS AL PROCESO	
Tipo	Que se necesita	Control	Clase	Riesgos asociado o documento donde se especifica
Humanos	Secretario General, jefe de Planeación y Prospectiva, Coordinador Profesional Especializado y Universitario Técnico Administrativo y/o Asistente Administrativo	Manual de funciones	Institucionales y de corrupción	Matriz de riesgos del proceso publicado en la página WEB en el link: //planeación, control y gestión/Sistema Integrado de Gestión – SIG/riesgos/ dentro de la carpeta “mapa de procesos”.
Tecnológicos	Computadores, Impresoras, escáneres, link en página web del Ministerio, Sistema de Gestión Documental, centro de contacto		Seguridad de la información	Matriz de riesgos del proceso publicado en la página WEB en el link: //planeación, control y gestión/Sistema Integrado de Gestión – SIG/riesgos/ dentro de la carpeta “mapa de procesos”.
Financieros	Plan de adquisiciones para garantizar las plataformas tecnológicas, espacios físicos y el centro de contacto telefónico	Contrato	Seguridad y salud en el trabajo	Matriz de Riesgos de Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles
Infraestructura	Espacio físico accesibles	Óptimas condiciones		

INDICADORES					
NOMBRE	OBJETIVO	RELACIÓN MATEMÁTICA	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TIPO DE INDICADOR
Efectividad de los servicios prestados	Medir la efectividad en la percepción de los grupos de valor frente a los servicios prestados por la entidad.	(Número ciudadanos satisfechos/Numero ciudadanos encuestados)*100	Secretaria General Coordinador Grupo Atención y Servicio al ciudadano	Anual	Efectividad
Eficacia en la formulación y ejecución	Medir la eficacia en el avance en el que las entidades sectoriales aplica	(número de entidades sectoriales que formulan y ejecutan la política acorde	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva	Semestral	Eficacia

 El campo es de todos Minagricultura	<h2>CARACTERIZACION DEL PROCESO</h2>	Versión: 1
		CP-RCI-01
		FECHA EDICIÓN 30-06-2022

de las políticas acordes a la caracterización	los criterios definidos en la caracterización.	con los estudios de caracterización de los grupos de valor/ total entidades sectoriales) * 100			
Eficacia en el incremento de la capacidad institucional	Medir la eficacia en el avance de los ajustes realizados para el incremento de la capacidad institucional.	(Número de entidades con ajuste institucional/total entidades sectoriales) *100	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva	Anual	Eficacia
Eficacia en la participación de los grupos de valor	Medir la eficacia de la participación de los grupos de valor en la formulación de la política.	(Grupos de valor que participaron en la formulación de políticas e instrumentos/Total Grupos definidos o segmentados en los estudios de caracterización) *100	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Prospectiva	Anual	Eficacia
Eficacia en atención de peticiones	Determinar la oportunidad en la atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información de acuerdo con los términos establecidos por la Ley de todas las áreas del Ministerio	Peticiones atendidas oportunamente ----- x 100 No. peticiones recibidas	Todos los procesos Secretario General Coordinador Atención al Ciudadano	trimestral	Eficacia

HISTORIAL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
	1	Versión inicial del documento