
 Agencia de Renovación del Territorio	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CP-RC-09
	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Versión: 01
		Fecha de publicación : 17-07-2025

A. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO			
PROCESO ASOCIADO: No aplica			
TIPO DE PROCESO			
ESTRATÉGICO	<input checked="" type="checkbox"/>	MISSIONAL	<input type="checkbox"/>
		APOYO	<input type="checkbox"/>
		CONTROL Y EVALUACIÓN	<input type="checkbox"/>
OBJETIVO:	Articular y optimizar la interacción con los grupos de valor para el acceso oportuno, efectivo y de calidad a la oferta institucional de bienes y servicios, y al ejercicio efectivo de los derechos fundamentales de la ciudadanía		
ALCANCE	Inicia con la identificación de los grupos de valor y sus necesidades y finaliza con la optimización de la oferta institucional de bienes y servicios. Aplica para los escenarios de relacionamiento institucional con los grupos de valor.		
LÍDER O RESPONSABLE DEL PROCESO	Secretaría General- G.I.T Relación Estado Ciudadano		
AREAS O DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS:	Todas las dependencias de la ART		

B. ETAPAS CLAVES DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO									
No.	PROVEEDORES		ENTRADAS	CICLO PHVA	ACTIVIDADES CLAVES	RESPONSABLE(S)	SALIDA (PRODUCTO / SERVICIO)	USUARIOS	
	INTERNO	EXTERNO						INTERNO	EXTERNO
1	1. Proceso de Relacionamiento con la ciudadanía	No aplica	1. Lineamientos y políticas institucionales 2. Plan estratégico de la entidad 3. Plan de Acción Institucional	P	Definir las acciones, presupuesto, riesgos e indicadores para alcanzar los objetivos y metas establecidas.	Secretaría General /GIT Relación Estado Ciudadano	1. Plan de Acción de la dependencia 2. Mapa de riesgos del proceso 3. Indicadores de relacionamiento con los grupos de valor.	Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de Relacionamiento con la ciudadanía Proceso de Seguimiento, Evaluación y Mejora	No aplica
2	1. Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía 2. Proceso de Gestión Jurídica 3. Todas los procesos	1. Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) 2. Secretaría de Transparencia 3. Departamento Nacional de Planeación (DNP) 4. Congreso de la República	1. Lineamientos de las políticas públicas de: Servicio al ciudadano, Participación ciudadana, Rendición de cuentas y Racionalización de trámites./Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés/Políticas de tratamiento de datos personales 2.Política de Transparencia y acceso a la información pública 3. CONPES 4. Normatividad Aplicable 5. Normatividad interna 6. Informes de PQRS	P	Caracterizar los usuarios, ciudadanos y partes interesadas en los servicios de la entidad	Secretaría General /GIT Relación Estado Ciudadano Direcciones y subdirecciones Técnicas	Fichas de caracterizaciones o Informe de caracterización. Espacios de socialización de la caracterización, con las dependencias de la entidad.	Todos los procesos	Entidades de los órdenes nacional y territorial Ciudadanía, usuarios y grupos de valor Terceros interesados
3	1. Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía 2. Proceso de Direccionamiento Estratégico 3.Proceso Gestión Disciplinaria	1.Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) 2. Entidades líderes de política Nacional (DNP / DAFP) 3. Contraloría General de la República 4. Procuraduría General de la Nación	1.Caracterización grupos de valor/Autodiagnósticos de MIPG/ Informes de PQRS/Encuestas de percepción y satisfacción ciudadana/Reporte de trámites registrados en SUIT 2.Informes de gestión/ Portafolio de trámites y otros procedimientos administrativos 3.Informes de seguimiento a los procesos disciplinarios 4.Resultados del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) 5.Lineamientos de las políticas públicas de: Transparencia y acceso a la información, Servicio al ciudadano, Participación ciudadana y rendición de cuentas,Racionalización de trámites 6. Informes e índices de organismos de control/Informes de resultados de los espacios de participación y rendición de cuentas/Reporte del Sistema de Rendición de Cuentas de la Implementación del Acuerdo de Paz (SIRCAP)/Informes de seguimiento a los procesos disciplinarios previa remisión al ente disciplinador de la entidad	P	Diseñar con las dependencias y la ciudadanía, a través de espacios de co-creación y ejercicios de consulta ciudadana, las estrategias de Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas-Diálogo social, y Programa de Transparencia y Ética Pública	Secretaría General /GIT Relación Estado Ciudadano Todas las dependencias	1. Estrategia de Participación Ciudadana, 2. Racionalización de Trámites, 3. Rendición de Cuentas-Diálogo social, 4. Programa de Transparencia y Ética Pública.	Todos los procesos	Entidades de los órdenes nacional y territorial Ciudadanía, usuarios y grupos de valor Terceros interesados

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CP-RC-09
	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Versión: 01
		Fecha de publicación : 17-07-2025

A. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

PROCESO ASOCIADO: No aplica

ESTRATÉGICO

☒

MISSIONAL

☐

TIPO DE PROCESO

APOYO

☐

CONTROL Y EVALUACIÓN

☐

OBJETIVO:

Articular y optimizar la interacción con los grupos de valor para el acceso oportuno, efectivo y de calidad a la oferta institucional de bienes y servicios, y al ejercicio efectivo de los derechos fundamentales de la ciudadanía

ALCANCE

Inicia con la identificación de los grupos de valor y sus necesidades y finaliza con la optimización de la oferta institucional de bienes y servicios. Aplica para los escenarios de relacionamiento institucional con los grupos de valor.

LÍDER O RESPONSABLE DEL PROCESO


Secretaría General- G.I.T Relación Estado Ciudadano


AREAS O DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS:

Todas las dependencias de la ART

4	1. Proceso de Relacionamiento con la ciudadanía	No aplica	1.Estrategia o modelo de relacionamiento con los grupos de valor// Indicadores de relacionamiento con los grupos de valor	H	Articular con las dependencias la implementación de las estrategias de Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas-Diálogo social, y Programa de TraNsparencia y Ética Pública.	Secretaría General /GIT Relación Estado Ciudadano Todas las dependencias	1. Estrategia de Participación Ciudadana, 2. Racionalización de Trámites, 3. Rendición de Cuentas-Diálogo social, 4. Programa de Transparencia y Ética Pública	Todos los procesos	Entidades de los órdenes nacional y territorial Ciudadanía, usuarios y grupos de valor Terceros interesados
5	1. Proceso de Relacionamiento con la ciudadanía 2. Todos los procesos	1. Usuarios, ciudadanos e interesados	1.PQRSDF recibidas 2. Estrategia o modelo de relacionamiento con los grupos de valor// Indicadores de relacionamiento con los grupos de valor.	H	Gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRSDF) definidas en el Procedimiento PD-SC-01	Secretaría General /GIT Relación Estado Ciudadano Todas las dependencias	Respuestas oportunas y de calidad a las PQRSDF	Todos los procesos	Entidades de los órdenes nacional y territorial Ciudadanía, usuarios y grupos de valor Terceros interesados
6	1. Todos los Procesos 2. Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía	1. Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)	1.Diagnósticos institucionales (DAFP) 2.Informes de PQRSDF/Caracterización de la ciudadanía, los usuarios e interesados/Estudios e informes de la Relacionamiento con la ciudadanía 3.Reporte de trámites registrados en Suit/Resultados del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG)	H	Elaborar, Divulgar y socializar la oferta institucional	Secretaría General /GIT Relación Estado Ciudadano Direcciones y subdirecciones Técnicas misionales	Oferta institucional y escenarios de relacionamiento con la ciudadanía optimizados y alineados a partir de la interacción con los ciudadanos, usuarios y grupos de valor, reconociendo sus características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias	Todos los procesos	Entidades de los órdenes nacional y territorial Ciudadanía, usuarios y grupos de valor Terceros interesados
7	1. Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía 2. Proceso de Direcccionamiento Estrategico	1. Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) 2. Contraloría General de la República 3. Procuraduría General de la Nación	1. Resultados del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) de la vigencia 2. Seguimiento al Programa de Transparencia y Ética pública. 3. Estrategia de Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas-Diálogo social, y Programa de transparencia y etica publica.	V	Hacer seguimiento a la gestión de los escenarios de relacionamiento y a la experiencia ciudadana con los grupos de valor.	Secretaría General /GIT Relación Estado Ciudadano Direcciones y subdirecciones Técnicas misionales	Informes de seguimiento a la gestión del relacionamiento y evaluación de la experiencia de la ciudadanía.	Todos los procesos	Entidades de los órdenes nacional y territorial Ciudadanía, usuarios y grupos de valor Terceros interesados
8	1. Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía	1. Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) 2. Contraloría General de la República 3. Procuraduría General de la Nación	1. Resultados del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) de la vigencia. 2. Seguimiento al programa de Transparencia y Ética Pública 3. Estrategia de Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas-Diálogo social, y Programa de Transparencia y Ética Pública.	V	Coordinar y desarrollar espacios de realimentación con las dependencias sobre el relacionamiento con la ciudadanía.	Secretaría General /GIT Relación Estado Ciudadano Direcciones y Subdirecciones Técnicas Misionales	Informes de seguimiento a la gestión del relacionamiento y evaluación de la experiencia de la ciudadanía.	Todos los procesos	Entidades de los órdenes nacional y territorial Ciudadanía, usuarios y grupos de valor Terceros interesados
9	1. Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía	1. Contraloría General de la República 2. Procuraduría General de la Nación	1. Informes e índices de organismos de control 2. Audiencia pública de rendición de cuentas y otros espacios de diálogo social	V	Gestionar la evaluación y el seguimiento ciudadano como resultado del proceso de rendición de cuentas.	Secretaría General /GIT Relación Estado Ciudadano Oficina de Planeación Direcciones y Subdirecciones Técnicas Misionales	Informes de seguimiento a la gestión del relacionamiento y evaluación de la experiencia de la ciudadanía.	Todos los procesos	Entidades de los órdenes nacional y territorial Ciudadanía, usuarios y grupos de valor Terceros interesados

FM-DE-10.V5
 Aprobado 27-06-2024


 Programas de Desarrollo
 Enfoque Territorial

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CP-RC-09
		Versión: 01
	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Fecha de publicación : 17-07-2025


A. IDENTIFICACION DEL PROCESO

PROCESO ASOCIADO: No aplica			
TIPO DE PROCESO			
ESTRATÉGICO	<input checked="" type="checkbox"/>	MISSIONAL	<input type="checkbox"/>
		APOYO	<input type="checkbox"/>
		CONTROL Y EVALUACIÓN	
		<input type="checkbox"/>	
OBJETIVO:	Articular y optimizar la interacción con los grupos de valor para el acceso oportuno, efectivo y de calidad a la oferta institucional de bienes y servicios, y al ejercicio efectivo de los derechos fundamentales de la ciudadanía		
ALCANCE	Inicia con la identificación de los grupos de valor y sus necesidades y finaliza con la optimización de la oferta institucional de bienes y servicios. Aplica para los escenarios de relacionamiento institucional con los grupos de valor.		
LÍDER O RESPONSABLE DEL PROCESO	Secretaría General- G.I.T Relación Estado Ciudadano		
AREAS O DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS:	Todas las dependencias de la ART		

10	1. Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía	1. Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) 2. Contraloría General de la República 3. Procuraduría General de la Nación	1. Resultados del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) de la vigencia y del Programa de Transparencia y Ética Pública 2. Informes e índices de organismos de control 3. Estrategia de Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas-Diálogo social, y Programa de transparencia y etica publica.	V	Hacer seguimiento a la implementación y ejecución de las estrategias de Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas-Diálogo social, y Programa de Transparencia y Ética Pública.	Secretaría General /GIT Relación Estado Ciudadano	1. Seguimiento del Programa de Transparencia y Ética Pública en los componentes de participación ciudadana, racionalización de tramites, transparencia.	Todos los procesos	Entidades de los órdenes nacional y territorial Ciudadanía, usuarios y grupos de valor Terceros interesados
11	1. Proceso de Direccionamiento Estratégico 2. Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía	No aplica	1. Plan de Acción de la dependencia/Mapa de riesgos del proceso /Indicadores/ Plan Anual de Adquisiciones 2. Base de datos, sistema de PQRSDF/Política de servicio al ciudadano/Programa de Transparencia y Etica Pública	V	Verificar el cumplimiento de los objetivos, metas, indicadores, riesgos y ejecución de recursos asignados al proceso.	Secretaría General /GIT Relación Estado Ciudadano Oficina de Planeación Grupo Interno de Trabajo de Control Interno	1. Informe de seguimiento al Plan de Acción. 2. Resultados de los indicadores de gestión. 3. Reporte de seguimiento a los riesgos 4. Seguimiento a la ejecución presupuestal. 5. Informes de seguimiento y evaluación de control interno	Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de Seguimiento, evaluación y mejora Proceso de Relacionamiento con el Ciudadano	Entes de control
12	1. Proceso de Direccionamiento Estratégico 2. Proceso de Seguimiento, evaluación y mejora	No aplica	1. Informe de seguimiento al Plan de Acción. 2. Resultados de los indicadores de gestión. 3. Reporte de seguimiento a los riesgos 4. Seguimiento a la ejecución presupuestal. 5. Informes de seguimiento y evaluación de control interno	A	Definir e implementar las oportunidades de mejora resultado del analisis de la información del proceso	Secretaría General /GIT Relación Estado Ciudadano	Acciones de mejoramiento implementadas o en ejecución.	Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de Seguimiento, evaluación y mejora Proceso de Planificación de la Intervención	Entes de control


C. ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO

REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS		POLÍTICAS DE OPERACIÓN
REQUISITOS LEGALES	OTROS REQUISITOS	

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CP-RC-09
		Versión: 01
	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Fecha de publicación : 17-07-2025

A. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO			
PROCESO ASOCIADO: No aplica			
TIPO DE PROCESO			
ESTRATÉGICO	<input checked="" type="checkbox"/>	MISSIONAL	<input type="checkbox"/>
		APOYO	<input type="checkbox"/>
		CONTROL Y EVALUACIÓN	<input type="checkbox"/>
OBJETIVO:	Articular y optimizar la interacción con los grupos de valor para el acceso oportuno, efectivo y de calidad a la oferta institucional de bienes y servicios, y al ejercicio efectivo de los derechos fundamentales de la ciudadanía		
ALCANCE	Inicia con la identificación de los grupos de valor y sus necesidades y finaliza con la optimización de la oferta institucional de bienes y servicios. Aplica para los escenarios de relacionamiento institucional con los grupos de valor.		
LÍDER O RESPONSABLE DEL PROCESO	Secretaría General- G.I.T Relación Estado Ciudadano		
AREAS O DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS:	Todas las dependencias de la ART		

Constitución Política de Colombia Ley 1581 de 2012 Decreto 1377 de 2013 Decreto 1081 de 2015 Ley 2016 de 2020 Ley 2013 de 2019 Ley 190 de 1995 Decreto 1083 de 2015 Ley 1712 de 2014 Decreto 1081 de 2015 Resolución 1519 de 2020 Ley 1381 de 2010 Decreto Ley 2150 de 1996 Ley 962 de 2005 Ley 1472 de 2011 Decreto Ley 019 de 2012 Resolución 1099 de 2017 Decreto Ley 2106 de 2019 Ley 2052 de 2020 Decreto 762 de 2018 Ley 70 de 1993	Ley 1751 de 2015 Ley 1757 de 2015 Decreto 612 de 2018 Ley 489 de 1998 Ley 850 de 2003 Ley 1618 de 2013 Ley 115 de 1994 Ley 1551 de 2012 Ley 1437 de 2011 Ley 1474 de 2011 Decreto 230 de 2021 Ley 1712 de 2014 Decreto 815 de 2018 Ley Estatutaria 1618 de 2013 Decreto 886 de 2014 Decreto 1377 de 2013 Ley 1581 de 2012 Decreto Ley 1567 de 1998 Decreto Nacional 2232 de 1995 CONPES 3920 de 2018 CONPES Social 166 de 2013	<ul style="list-style-type: none">• Lineamientos Modelo Integrado de Planeación y Gestión• Lineamientos Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG SST• Lineamientos Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información - SG SPI• Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA• Lineamientos sobre las políticas públicas de relacionamiento con la ciudadanía (servicio al ciudadano, racionalización de trámites, participación y rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información pública, e integridad)	Las políticas de operación están definidas en las condiciones generales de los procedimientos asociados al proceso.
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO		PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RIESGOS Y CONTROLES
Internos	Externos		
<ul style="list-style-type: none">• Procedimientos y demás documentos asociados al proceso• Informes de caracterización• Documento del modelo o estrategia de relacionamiento con la ciudadanía• Portafolio de bienes y servicios• Informes de seguimiento y medición• Programa Transparencia y Ética Pública y demás instrumentos de planeación• Código de Integridad	<ul style="list-style-type: none">• Lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano	Ver Indicadores del Proceso	Ver Mapa de Riesgos del Proceso
RECURSOS			
Humanos	Financieros	Físicos	Tecnológicos
Personal idóneo con conocimientos y experiencia en el relacionamiento con la ciudadanía (servicio al ciudadano, racionalización de trámites, participación y rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información pública, e integridad)	Presupuesto para la contratación de línea gratuita nacional (01800)	Todas las sedes en donde la entidad se relacione con la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none">• Sistemas de información para la gestión de las PQRSDF• Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)• Sistema de Rendición de Cuentas de la Implementación del Acuerdo de Paz (SIRCAP)• Sistemas de gestión documental oficial de la entidad ORFEO• Sistemas de información propios para grupos de valor• Ventanillas únicas• Página web y espacios digitales (redes sociales) para la interacción con la ciudadanía (Ej. portal Gov.co)• Canales de atención telefónico, virtual y presencial• Computadores, escáneres, impresoras, correo electrónico, redes de comunicación y de cómputo
PRODUCTOS Y/O SERVICIOS GENERADOS			

 Agencia de Renovación del Territorio	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CP-RC-09
		Versión: 01
	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Fecha de publicación : 17-07-2025

A. IDENTIFICACION DEL PROCESO			
PROCESO ASOCIADO: No aplica			
TIPO DE PROCESO			
ESTRATÉGICO	<input checked="" type="checkbox"/>	MISSIONAL	<input type="checkbox"/>
		APOYO	<input type="checkbox"/>
		CONTROL Y EVALUACIÓN	<input type="checkbox"/>
OBJETIVO:	Articular y optimizar la interacción con los grupos de valor para el acceso oportuno, efectivo y de calidad a la oferta institucional de bienes y servicios, y al ejercicio efectivo de los derechos fundamentales de la ciudadanía		
ALCANCE	Inicia con la identificación de los grupos de valor y sus necesidades y finaliza con la optimización de la oferta institucional de bienes y servicios. Aplica para los escenarios de relacionamiento institucional con los grupos de valor.		
LÍDER O RESPONSABLE DEL PROCESO	Secretaría General- G.I.T Relación Estado Ciudadano		
AREAS O DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS:	Todas las dependencias de la ART		

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor e identificación de necesidades realizada Información pública en lenguaje claro e inclusivo con acceso oportuno y de calidad publicada Trámites, otros procedimientos y consultas de acceso a la información identificados, actualizados y racionalizados Canales accesibles de atención a la ciudadanía disponibles Servidores públicos con habilidades y competencias fortalecidas para el relacionamiento con la ciudadanía Informes PQRSDF Informes Participación Ciudadana Informes Encuestas Informes Rendición de Cuentas-participación Ciudadana dialogo social		
D. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
2	22/08/2019	Se ajusta el objetivo, alcance y la información correspondiente a la descripción del proceso, se incluye campo de requisitos legales y recursos necesarios para operar el proceso.
3	4/10/2021	Se ajusta el contenido de acuerdo con nueva versión del formato de caracterización de procesos
4		Se cambia el nivel del proceso y contenido en razón a la actualización del Modelo de Operación por Procesos adoptado mediante resolución 000150 de 2024 que cambia el nombre del proceso de "Servicio al Ciudadano" por "Relacionamiento con la Ciudadanía", el cual se incluye como proceso estratégico.
Elaboró	Revisó	Aprobó
Aprobado mediante correo electrónico	Aprobado mediante correo electrónico	Aprobado mediante correo electrónico
Nombre: Hernan Dario Cortes Chaparro Cargo: Gestor T1 Gardo 16 GIT de Realcion Estado Ciudadano Fecha: 01/07/2025	Nombre: Marisol Roja Sanabria Cargo: Coordinadora del GIT de Relacion Estado Ciudadano Fecha: 07/07/2025	Nombre: Adriana del Carmen Oviedo Lozada Cargo: Secretaria General Fecha: 16/07/2025