



**PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.RC

08/07/2020

Versión 4

Página 1 de 9

Líder del Proceso: <i>Director(a) de Servicios y Atención</i>	Responsables del Proceso por Nivel:		
	Nacional	<i>Director (a) de Servicios y Atención</i>	
	Regional	<i>Director (a) Regional</i>	
	Zonal	<i>Coordinador (a) de Centro Zonal</i>	

1. Objetivo del Proceso: Acercar el ICBF a la ciudadanía, a través del acceso a la información, los servicios de la entidad y el impulso a la estrategia de participación ciudadana.

2. Alcance: Inicia con el diseño de estrategias de atención al ciudadano y finaliza con la propuesta de acciones para la mejora en los diferentes canales y niveles de atención del ICBF.

3. Alineación estratégica del Proceso:

Objetivo Estratégico No.5
 Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano.

4. Ciclo del Proceso en Planear, Hacer, Verificar, Mejorar (PHVM):

4.1 PLANEAR

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z
1. Estado 2. Proceso Direccionamiento Estratégico 3. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión 4. Proceso Gestión Financiera 5. Proceso Promoción y Prevención 6. Proceso Mejora e Innovación	1.1. Plan Nacional de Desarrollo 1.2. Plan Estratégico Sectorial 1.3. Requisitos legales y otros requisitos 2.1. Plan Indicativo Institucional 2.2. Lineamientos, Metodologías e instrumentos de planeación 2.3. Directrices institucionales 2.4. Planes institucionales aprobados 2.5. Políticas Institucionales	Definir directrices técnicas, estrategias y competencias (comportamentales y organizacionales propias del Proceso de Relación con el Ciudadano), para la prestación del servicio a través de los diferentes canales y los instrumentos para la gestión, el seguimiento y control	1. Plan de Acción del Proceso 2. Información para la definición de las hojas de vida de los indicadores y las actividades del Plan de Acción 3. Matriz de riesgos por proceso aprobada	1.1. Proceso Relación con el Ciudadano 1.2. Proceso Direccionamiento Estratégico 2.1. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión 3.1. Proceso Mejora e Innovación	X		

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.RC

08/07/2020

Versión 4

Página 2 de 9

	<p>2.6. Resultados e informes de gestión institucional</p> <p>3.1. Modelo de Monitoreo y Evaluación</p> <p>4.1. Programación de recursos por procesos y Direcciones Regionales</p> <p>5.1. Lineamientos técnicos, Manuales operativos y otras herramientas</p> <p>6.1. Estrategias, metodologías y planes de mejora continua, innovación, gestión del conocimiento</p>						
<p>1. Estado</p> <p>2. Proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>3. Procesos Misionales</p> <p>4. Proceso Relación con el Ciudadano</p>	<p>1.1 Ley estatutaria de la participación ciudadana 1757 de 2015.</p> <p>1.2. Directrices Departamento Administrativo de la Función Pública</p> <p>1.3. Directrices del Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional. Presidencia de la República</p> <p>1.4. Requisitos legales y otros requisitos</p> <p>1.5. Plan Estratégico Sectorial</p> <p>2.1. 3.1. Directrices institucionales</p> <p>2.2. Resultados e informes de gestión institucional</p>	<p>Definir Línea técnica y planes operativos para la implementación de la Estrategia de participación ciudadana articulada con el direccionamiento estratégico y la planeación institucional</p>	<p>1. Documentos de línea técnica de participación ciudadana</p>	<p>1.1. Estado (Órganos de Control)</p> <p>1.2. Proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>1.3. Partes interesadas del ICBF</p> <p>1.4. Procesos del ICBF</p>	<p>X</p>		

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.RC

08/07/2020

Versión 4

Página 3 de 9

	4.1. Informe de resultados de la implementación de la Estrategia de Participación.						
1. Estado (Departamento Nacional de Planeación, DANE) 2. Proceso Relación con el Ciudadano	1.1. Guía de caracterización del ciudadano, usuarios y grupos de interés. 1.2. Resultados de estadísticas poblacionales. 2.1. Bases de datos de peticionarios. 2.2. Encuestas de satisfacción	Caracterizar a los peticionarios que acceden al ICBF por sus diferentes canales de atención.	1. Documento Caracterización de Peticionarios ICBF	1.1. Proceso Relación con el Ciudadano 1.2. Estado (Órganos de Control) 1.3. Procesos del ICBF 1.4. Partes Interesadas del ICBF	X		
1. Proceso Relación con el Ciudadano 2. Peticionarios	1.1 Requisitos legales y otros requisitos 2.1. Bases de datos de peticionarios	Definir las estrategias de medición de satisfacción de los peticionarios usuarios de los canales de atención del ICBF y socializar los resultados a las partes interesadas.	1. Documento que define las estrategias de medición de satisfacción de los peticionarios usuarios de los canales de atención del ICBF y socialización a las partes interesadas.	1.1. Proceso Relación con el Ciudadano 1.2. Partes Interesadas del ICBF	X		
1. Estado 2. Proceso Relación con el Ciudadano 3. Proceso Direccionamiento Estratégico	1.1. CONPES 1.2. Requisitos legales y otros requisitos 2.1. Bases de datos de peticionarios 2.2 Encuestas de satisfacción 3.1. Directrices institucionales	Definir un modelo de atención presencial	1. Documento Modelo de Atención Presencial	1.1. Proceso Relación con el Ciudadano 1.2. Partes Interesadas del ICBF	X		
4.2 HACER							
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.RC

08/07/2020

Versión 4

Página 4 de 9

<p>1. Proceso Relación con el Ciudadano 2. Proceso Gestión de la Tecnología e Información</p>	<p>1.1. Plan de acción del proceso 2.1. Soporte a los requerimientos de tecnología y sistemas de información atendidos</p>	<p>Implementar y socializar las directrices normativas, técnicas y documentales aplicables para el servicio y la atención a los ciudadanos.</p>	<p>1. Informe trimestral cualitativo de Regionales 2. Manuales Operativos de herramientas tecnológicas (SIM, SEAC) 3. Documentos soporte de la implementación y socialización</p>	<p>1.1. Proceso Relación con el Ciudadano 2.1. Proveedor (Centro de Contacto) 3.1. Estado (Órganos de Control)</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>
<p>1. Proceso Relación con el Ciudadano</p>	<p>1.1. Modelo de la Estrategia de Participación Ciudadana 1.2 Procedimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana</p>	<p>Implementar de manera articulada con la Mesa de Participación Ciudadana, los planes de la Estrategia de Participación Ciudadana</p>	<p>1. Informe final de implementación de la Estrategia de Participación</p>	<p>1.1. Proceso Direccionamiento Estratégico</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	
<p>1. Proceso Relación con el Ciudadano</p>	<p>1.1. Documento Caracterización de Peticionarios ICBF 1.2. Documento Modelo de atención presencial 1.3 Reportes de herramienta tecnológica (SIM)</p>	<p>Implementar el modelo de atención presencial</p>	<p>1. Instrumentos de seguimiento al modelo de atención presencial</p>	<p>1.1. Partes Interesadas del ICBF 1.2. Proceso Relación con el Ciudadano</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>
<p>1. Proceso Relación con el Ciudadano 2. Peticionarios</p>	<p>1. Documento que define las estrategias de medición de satisfacción. 2. Matriz de seguimiento alertas eventos críticos del canal presencial.</p>	<p>Implementar la estrategia de medición de satisfacción de los peticionarios de los diferentes canales de atención del ICBF y de las Alertas de eventos críticos del canal presencial.</p>	<p>1. Informes de resultados de la medición de la satisfacción de los peticionarios usuarios de los canales de atención del ICBF y socialización a las partes interesadas. 2. Informes de comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial.</p>	<p>1.1. 2.1. Proceso Relación con el Ciudadano 1.2. Partes Interesadas del ICBF</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>
<p>1. Proceso Relación con el Ciudadano 2. Peticionarios 3. Proceso Gestión de la Tecnología e Información</p>	<p>1.1. Guía de gestión de PQRS del ICBF 2.1. Peticiones ciudadanas 3.1. Soporte a los requerimientos de tecnología y sistemas de información atendidos</p>	<p>Recibir, orientar, direccionar y gestionar las peticiones ciudadanas</p>	<p>1. Reportes de herramienta tecnológica SIM (Sistema de Información Misional) 2. Reportes de herramienta tecnológica SEAC (Sistema Electrónico de Asignación de Citas)</p>	<p>1.1. Procesos del ICBF 2.1. Procesos Misionales 3.1. Peticionarios</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.RC

08/07/2020

Versión 4

Página 5 de 9

4.Proceso Adquisición de Bienes y Servicios	4.1. Manual de Contratación, Memorandos, Circulares, Guía de Supervisión		3.Respuesta al peticionario				
4.3. VERIFICAR							
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z
1.Procesos del ICBF 2.Proveedor (Centro de Contacto)	1.1. Respuesta al peticionario 2.1. Reportes de herramienta tecnológica (SIM, SEAC)	Controlar y monitorear la calidad y oportunidad en el registro, la clasificación, direccionamiento y respuesta de las peticiones ciudadanas	1. Informe de PQRS, RAVD (Reporte de Amenazas o Vulneraciones de Derechos) y acceso a la Información 2. Indicadores de gestión 3. Informes de operación Centro de Contacto 4. Reportes de herramienta tecnológica SEAC (Sistema Electrónico de Asignación de Citas)	1.1. Procesos del ICBF 1.1. Peticionarios 2.1. 3.1. 4.1. Proceso Relación con el Ciudadano	X	X	X
1. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión 2. Proveedor (Entidad Evaluadora o Certificadora) 3. Proceso Evaluación Independiente 4. Proceso Mejora e Innovación	1.1. Reporte de monitoreo y seguimiento a través del tablero de control 1.2. Hojas de vida de los Indicadores aprobadas, Plan de Acción Institucional de la vigencia 2.1. Resultados de auditorías externas 3.1. Resultados de auditorías internas 3.2. Reportes internos avance, cumplimiento y efectividad Plan de Mejoramiento	Realizar seguimiento y medición del desempeño al proceso Relación con el Ciudadano de acuerdo con la gestión y los riesgos asociados	1. Resultados de medición del proceso 2. Informe de resultados de gestión del riesgo del proceso 3. Informes de gestión	1.1. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión 2.1. Proceso Mejora e Innovación 3.1. Proceso Relación con el Ciudadano 3.2. Proceso Direccionamiento Estratégico	X	X	X

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.RC

08/07/2020

Versión 4

Página 6 de 9

	4.1. Resultado de la evaluación de los Riesgos							
4.4. MEJORAR E INNOVAR								
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad			
					N	R	Z	
1. Proceso Relación con el Ciudadano 2. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión 3. Proceso Evaluación Independiente	1.1. Informe de resultados de la medición de satisfacción de los peticionarios 2.1. Reporte de monitoreo y seguimiento a través del tablero de control 3.1. Resultados de auditorías internas	Formular estrategias para mejorar el servicio y la atención	1. Directrices técnicas, estrategias y competencias, para la prestación del servicio al ciudadano 2. Planes institucionales (Plan anticorrupción y de atención al Ciudadano)	1.1. Peticionarios 2.1. Proceso Direccionamiento Estratégico	X	X	X	
1. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión 2. Proceso Mejora e Innovación 3. Proceso Relación con el Ciudadano 4. Proceso Evaluación Independiente 5. Proveedor (Centro de Contacto) 6. Proceso Direccionamiento Estratégico 7. Proceso Gestión de la Tecnología e Información	1.1. Reporte de monitoreo y seguimiento a través del tablero de control 2.1. Resultados de la evaluación de los Riesgos 2.2. Resultados de seguimiento a la implementación de las estrategias, metodologías y planes 2.3. Mejoras identificadas del Modelo de Planeación y Sistema Integrado de Gestión 2.4. Buenas prácticas y lecciones aprendidas 3.1. Informe de PQRS, RAVD (Reporte de Amenazas o Vulneraciones de Derechos) y acceso a la Información	Definir acciones de mejora e innovación para el Proceso de Relación con el Ciudadano	1. Acciones de mejora e innovación definidas	1.1. Proceso Relación con el Ciudadano 1.2. Proceso Mejora e Innovación 1.3. Proceso Evaluación Independiente 1.4. Proveedor (Entidad Evaluadora o Certificadora)	X	X	X	

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.RC

08/07/2020

Versión 4

Página 7 de 9

	<p>3.2. Registro de oportunidades de mejora, observaciones y/o no conformidades</p> <p>3.3. Informes de resultados de la medición de la satisfacción de los peticionarios usuarios de los canales de atención del ICBF</p> <p>3.4. Informes de comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial.</p> <p>4.1. Resultados de auditorías internas</p> <p>4.2. Resultados de evaluaciones independientes</p> <p>4.3. Acciones de mejoramiento formuladas</p> <p>5.1. Informes de operación Centro de Contacto</p> <p>6.1. Revisión por la Dirección (Resultados del Sistema Integrado de Gestión)</p> <p>6.2. Oportunidades de mejora del Sistema Integrado de Gestión</p> <p>7.1. Sistemas de información: nuevos, adaptados o evolucionados</p>						
--	---	--	--	--	--	--	--

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.RC

08/07/2020

Versión 4

Página 8 de 9

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>OSCAR JAVIER BERNAL PARRA Contratista Dirección de Servicios y Atención Promotor EPICO</p>	<p>LINA MARGARITA PÉREZ ARANGO Coordinador Grupo de Gestión de Canales Centro de Contacto Dirección de Servicios y Atención</p> <p>EDNA NIÑO VARGAS Coordinador Grupo de Gestión de Calidad para el Servicio y la Atención Dirección de Servicios y Atención</p> <p>YANETH SARMIENTO FORERO Subdirector de Mejoramiento Organizacional</p> <p>PULA ALEJANDRA CASTRO OSORIO Contratista Subdirección de Mejoramiento Organizacional</p>	<p>PATRICIA OCHOA RESTREPO Directora de Servicios y Atención Líder de Proceso</p>

Nota 1: Consultar los indicadores de procesos en el Tablero de Control en el SIMEI.

Nota 2: Consultar los riesgos de calidad y corrupción del proceso, en la Web del ICBF.

Nota 3: Consultar las normas internas y externas que aplican al proceso en la Matriz de Verificación de Requisitos Legales.

Nota 4: Consultar criterios y rangos de calificación de los aspectos e impactos ambientales en la Matriz de Identificación y Valoración de Impactos Ambientales.

Nota 5: Consultar matriz de riesgos SGSI y de activos de información del proceso, en la Intranet.

Nota 6: Consultar matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos en el repositorio de la Entidad.

Nota 7: Consultar los procedimientos y documentos asociados al proceso en el Listado Maestro de Documentos, en la Web del ICBF.

Nota 8: Consultar políticas de operación en los Procedimientos.

Nota 9: Las salidas marcadas con un asterisco (*) hacen referencia a controles operacionales del proceso.

Nota 10: Se selecciona con una X el nivel responsable de la actividad (nacional, regional, zonal).

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.RC

08/07/2020

Versión 4

Página 9 de 9

5. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
28/05/2018	Versión 3 C.RC	Se actualiza la Caracterización del Proceso en el Objetivo, Alcance, Alineación Estratégica del Proceso de acuerdo con el Plan Indicativo Institucional vigente y el Ciclo del Proceso en PHVM.
23/10/2017	Versión 2 C.RC	Teniendo en cuenta la transición de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001: 2015; se actualiza la caracterización del proceso en lo relacionado con el objetivo, el alcance y la descripción de actividades, detallando para cada una los pasos a seguir a partir del ciclo PHVM.
19/08/2016	Versión 1 C.RC	Se realiza la actualización de la caracterización del proceso, teniendo en cuenta que las actividades relacionadas con rendición de cuentas y mesas públicas son lideradas por la Subdirección de Monitoreo y Evaluación (Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión). Desde el Proceso de Relación con el Ciudadano, solamente se dan lineamientos para la realización de las mismas.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012