



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

C.RC

05/07/2024

Versión 5

Página 1 de 10

Líder del Proceso: Director(a) de Servicios y Atención		Responsables del Proceso por Nivel:					
		Nacional	Director (a) de Servicios y Atención				
		Regional	Director (a) Regional				
		Zonal	Coordinador (a) de Centro Zonal				
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 y control social							
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.8 Consolidar una cultura organizacional basada en la calidad del servicio, el conocimiento, la innovación, la toma de decisiones a partir de evidencia, el autocuidado, la seguridad y privacidad de la información y la mitigación de los impactos ambientales, fomentando el bienestar, la mejora continua y el trabajo digno de su talento humano.							
4. Ciclo del Proceso en Planear, Hacer, Verificar, Mejorar (PHVM):							
4.1 PLANEAR							
Generador	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	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

05/07/2024

Versión 5

Página 2 de 10

	<p>2.5. Políticas Institucionales</p> <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 otros documentos técnicos de referencia</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>Definir Línea técnica y planes operativos para la implementación de la Estrategia de participación ciudadana y control social articulada con el direccionamiento estratégico y la planeación institucional</p>	<p>1. Documentos de línea técnica de participación ciudadana y control social</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

05/07/2024

Versión 5

Página 3 de 10

	<p>2.1. 3.1 Directrices institucionales</p> <p>2.2. Resultados e informes de gestión institucional</p> <p>4.1. Informe de resultados de la implementación de la Estrategia de Participación.</p>						
<p>1. Estado (Departamento Nacional de Planeación, DANE)</p> <p>2. Proceso Relación con el Ciudadano</p>	<p>1.1. Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor.</p> <p>1.2. Resultados de estadísticas poblacionales.</p> <p>2.1. Bases de datos de peticionarios.</p> <p>2.2. Encuestas de satisfacción</p>	<p>Caracterizar a los peticionarios que acceden al ICBF por sus diferentes canales de atención.</p>	<p>1. Documento Caracterización de Peticionarios ICBF</p>	<p>1.1. Proceso Relación con el Ciudadano</p> <p>1.2. Estado (Órganos de Control)</p> <p>1.3. Procesos del ICBF</p> <p>1.4. Partes Interesadas del ICBF</p>	X		
<p>1. Proceso Relación con el Ciudadano</p> <p>2. Peticionarios</p>	<p>1.1 Requisitos legales y otros requisitos</p> <p>2.1. Bases de datos de peticionarios</p>	<p>Definir las estrategias de medición de satisfacción de los peticionarios de los canales de atención del ICBF y socializar los resultados a las partes interesadas.</p>	<p>1. Documento que define las estrategias de medición de satisfacción de los peticionarios de los canales de atención del ICBF y socialización a las partes interesadas.</p>	<p>1.1. Proceso Relación con el Ciudadano</p> <p>1.2. Partes Interesadas del ICBF</p>	X		
<p>1. Estado</p> <p>2. Proceso Relación con el Ciudadano</p> <p>3. Proceso Direccionamiento Estratégico</p>	<p>1.1. CONPES</p> <p>1.2. Requisitos legales y otros requisitos</p> <p>2.1. Bases de datos de peticionarios</p> <p>2.2 Encuestas de satisfacción de los peticionarios de los canales de atención del ICBF</p> <p>3.1. Directrices institucionales</p>	<p>Definir la política de la relación Estado Ciudadano en el ICBF</p>	<p>1. Política de la relación Estado Ciudadano en el ICBF.</p>	<p>1.1. Proceso Relación con el Ciudadano</p> <p>1.2. Partes Interesadas del ICBF</p>	X		

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



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

C.RC

05/07/2024

Versión 5

Página 4 de 10

4.2 HACER							
Generador	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z
1. Proceso Relación con el Ciudadano 2. Proceso Gestión de la Tecnología e Información	1.1. Plan de acción del proceso 2.1. Soporte a los requerimientos de tecnología y sistemas de información atendidos	Implementar y socializar las directrices normativas, técnicas y documentales aplicables para el servicio y la atención a los ciudadanos.	1. Manuales Operativos de herramientas tecnológicas (SIM, SEAC) 2. Documentos soporte de la implementación y socialización. 3. Estrategia Gestión del Conocimiento – Semana FORSER (Fortalecimiento del Servicio)	1.1. Proceso Relación con el Ciudadano 2.1. Proveedor (Centro de Contacto) 3.1. Estado (Órganos de Control)	X	X	X
1. Proceso Relación con el Ciudadano	1.1. Modelo de la Estrategia de Participación Ciudadana y Control Social. 1.2. Procedimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana y Control Social	Implementar de manera articulada con la Mesa de Participación Ciudadana y Control Social, los planes de la Estrategia de Participación Ciudadana y Control Social.	1. Informe final de implementación de la Estrategia de Participación Ciudadana y Control Social	1.1. Proceso Dirección y Estrategia	X	X	
1. Proceso Relación con el Ciudadano	1.1. Modelo de la Estrategia de Participación Ciudadana y Control Social. 1.2. Procedimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana y Control Social	Adelantar acciones de promoción del control social y veedurías ciudadanas a través de procesos de formación y acompañamiento a la ciudadanía	1. Informe de formación y acompañamiento a ejercicios de control social y veedurías ciudadanas	1.1. Partes Interesadas del ICBF 1.2. Proceso Relación con el Ciudadano	X	X	
1. Proceso Relación con el Ciudadano	1.1. Convocatorias de entidades externas 1.2. Priorización definida por el ICBF.	Acercar el ICBF a la comunidad, en el marco del mejoramiento del servicio y la atención	1. Informes de participación en espacios del canal itinerante	1.1. Partes Interesadas del ICBF 1.2. Proceso Relación con el Ciudadano	X	X	X
1. Proceso Relación con el Ciudadano	1.1. Documento que define las estrategias de medición de satisfacción.	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.	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.	1.1. 2.1. Proceso Relación con el Ciudadano 1.2. Partes Interesadas del ICBF	X	X	X

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



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

C.RC

05/07/2024

Versión 5

Página 5 de 10

	1.2. Matriz de seguimiento alertas eventos críticos del canal presencial.		2. Informes de comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial.				
1. Proceso Relación con el Ciudadano 2. Peticionarios 3. Proceso Gestión de la Tecnología e Información 4. Proceso Adquisición de Bienes y Servicios	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 4.1. Manual de Contratación, Memorandos, Circulares, Guía de Supervisión	Recibir, orientar, remitir al competente y gestionar las peticiones ciudadanas	1. Reportes de herramienta tecnológica SIM (Sistema de Información Misional) 2. Reportes de herramienta tecnológica SEAC (Sistema Electrónico de Asignación de Citas) 3. Respuesta al petionario	1.1. Procesos del ICBF 2.1. Procesos Misionales 3.1. Peticionarios	X	X	X
4.3. VERIFICAR							
Generador	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z
1. Procesos del ICBF 2. Proceso Gestión de la Tecnología e Información	1.1. Respuesta al petionario 2.1. Reportes de herramienta tecnológica (SIM, SEAC)	Controlar y monitorear la calidad y oportunidad en el registro, la clasificación, remisión al competente y respuesta de las peticiones ciudadanas	1. Informe de PQRS y solicitudes de acceso a la Información 2. Indicadores de gestión 3. Informes de operación Centro de Contacto 4. Reportes de las herramientas tecnológicas SIM (Sistema de Información Misional) y SEAC (Sistema Electrónico de Asignación de Citas) 5. Informe trimestral con las propuestas de mejora al proceso de relación con el ciudadano, con base en los resultados de la estrategia de cliente incognito.	1.1. Procesos del ICBF 1.2 Peticionarios 2.1. 3.1. 4.1. 5.1 6.1 7.1 Proceso Relación con el Ciudadano	X	X	X

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



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

C.RC

05/07/2024

Versión 5

Página 6 de 10

			6. Informes mensuales de la estrategia de Calidad de Datos. 7. Reportes mensuales de seguimiento a la respuesta de PQRS.				
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. Informes de auditorías (Entidad Evaluadora o Certificadora) 3.1. Informes de auditorías internas 4.1. Resultado de la evaluación de los Riesgos	Realizar seguimiento y medición del desempeño del proceso de acuerdo con la gestión y los riesgos asociados, en el marco de las responsabilidades del esquema de líneas de defensa.	1. Resultados de medición del proceso 2. Informes de PQRS y solicitudes de acceso a la información 3. Reporte gestión de riesgos del proceso	1.1. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión 2.1. Proceso Relación con el Ciudadano 3.1. Proceso Mejora e Innovación	X	X	X
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 de los canales de atención del ICBF 2.1. Reporte de monitoreo y seguimiento a través del tablero de control 3.1. Informes 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	1.1. Peticionarios 2.1. 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

05/07/2024

Versión 5

Página 7 de 10

<p>1. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión</p> <p>2. Proceso Mejora e Innovación</p> <p>3. Proceso Relación con el Ciudadano</p> <p>4. Proceso Evaluación Independiente</p> <p>5. Proveedor (Centro de Contacto)</p> <p>6. Proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>7. Proceso Gestión de la Tecnología e Información</p>	<p>1.1. Reporte de monitoreo y seguimiento a través del tablero de control</p> <p>2.1. Resultados de la evaluación de los Riesgos</p> <p>2.2. Resultados de seguimiento a la implementación de planes, estrategias y metodologías</p> <p>2.3. Mejoras identificadas del Modelo de Planeación y Sistema Integrado de Gestión</p> <p>2.4. Buenas prácticas y lecciones aprendidas</p> <p>3.1. Informe de PQRS y solicitudes de acceso a la Información</p> <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 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. Informes de auditorías internas</p> <p>4.2. Resultados de evaluaciones independientes</p>	<p>Definir acciones de mejora e innovación para el Proceso de Relación con el Ciudadano</p>	<p>1. Acciones de mejora e innovación definidas</p>	<p>1.1. Proceso Relación con el Ciudadano</p> <p>1.2. Proceso Mejora e Innovación</p> <p>1.3. Proceso Evaluación Independiente</p> <p>1.4. Proveedor (Entidad Evaluadora o Certificadora)</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**

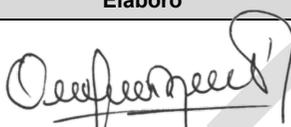
C.RC

05/07/2024

Versión 5

Página 8 de 10

<p>4.3. Acciones de mejoramiento formuladas</p> <p>4.4. Informes de norma interna y externa</p> <p>4.5. Reportes internos avance, cumplimiento y efectividad Plan de Mejoramiento</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. Acciones de mejora del Sistema Integrado de Gestión</p> <p>7.1. Sistemas de información: nuevos, adaptados o evolucionados</p> <p>7.2. Servicios de infraestructura de Tecnología e Información</p>						
--	--	--	--	--	--	--

Elaboró	Revisó	Aprobó
 OSCAR JAVIER BERNAL PARRA Contratista Dirección de Servicios y Atención Promotor EPICO	 EDNA NIÑO VARGAS Coordinador Grupo de Gestión de Calidad para el Servicio y la Atención Dirección de Servicios y Atención	 INGRID JOHANNA CUBIDES PUENTES Directora de Servicios y Atención Líder de Proceso

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



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

C.RC

05/07/2024

Versión 5

Página 9 de 10

LINA MARGARITA PÉREZ ARANGO
Coordinador Grupo de Gestión de Canales Centro de
Contacto
Dirección de Servicios y Atención

YANETH SARMIENTO FORERO
Subdirectora de Mejoramiento Organizacional

GIOVANNA BAZZANI AFANADOR
Contratista Subdirección de Mejoramiento Organizacional

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.

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

Nota 4: Consultar criterios y rangos de calificación de los aspectos e impactos ambientales en la Matriz de aspectos e impactos ambientales, requisitos legales y otros requisitos.

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, valoración de riesgos y determinación de Controles, y Matriz de requisitos legales y otros requisitos del SG-SST.

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!



**PROCESO
RELACIÓN CON EL CIUDADANO

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.RC

05/07/2024

Versión 5

Página 10 de 10

5. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
08/07/2020	C.RC Versión 4	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.
28/05/2018	C.RC Versión 3	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	C.RC Versión 2	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	C.RC Versión 1	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