PLANTILLA CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Descripción de formato

El formato de caracterización del proceso es una herramienta que permite describir de forma clara, ordenada y estandarizada los aspectos fundamentales de un proceso dentro de la organización.

Este documento incluye información como el nombre del proceso, objetivo, alcance, la relación de las actividades clave con sus respectivas entradas y salidas, responsables, proveedores y usuarios, así como la relación de los elementos de gestión del proceso (documentos, indicadores - métricas y riesgos). Su uso facilita la comprensión del funcionamiento del proceso, apoyando la gestión eficiente, el cumplimiento de lineamientos internos y externos, y sirviendo como base para la mejora continua y la trazabilidad operativa.

1. Información del proceso

Nombre del proceso	**RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE VALOR**
Tipo:	Estratégico
Responsable:	Asesor(a) Dirección General - Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano
Objetivo:	Gestionar los escenarios de relacionamiento entre la entidad y sus grupos de valor mediante la formulación, ejecución y seguimiento de las herramientas de comunicación y servicio (Atenciones, PQRSD, Tramites ,Servicios, Solicitud de piezas, campañas y publicaciones), con el fin garantizar el acceso oportuno, transparente, efectivo y de calidad a la información, trámites y servicios de la entidad.
Alcance:	Inicia con la planeación de actividades orientadas a la implementación de las políticas MIPG y la Política de Atención al Pensionado. A lo largo de su desarrollo, contempla la caracterización de los grupos de valor, la gestión de solicitudes ciudadanas y requerimientos de difusión institucional, así como la ejecución de acciones tales como respuestas a PQRSD, aplicación de encuestas de satisfacción, publicaciones informativas, campañas comunicativas y elaboración de piezas gráficas. Adicionalmente, considera el seguimiento a las herramientas de comunicación y servicio, y concluye con la mejora continua y la actualización de los elementos de gestión, con el propósito de garantizar un relacionamiento oportuno, transparente y de calidad con los grupos de valor.

2. Actividades clave del proceso

#	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Ciclo PHVA	Responsable	Entrada	Proveedor	Sistema de información de recepción	Salida	Usuario	Sistema de información de entrega
1	Planificar la gestión integral del proceso.	Definir objetivos, recursos y actividades necesarias para ejecutar el proceso, determinando las actividades del plan de acción, Riesgos. Indicadores y metas, documentos del proceso.	Planear	Asesor(a) Dirección General - Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano□	Material y recursos asociados a la implementación de MIPG. Manual para el Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional. Manual para la Gestión del Proyecto de Inversión. Manual para la Formulación y Seguimiento del Plan de Acción Institucional. Manual de Gestión de Riesgos - FONCEP. Manual para el Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional. Manual para Administrar la Creación, Actualización y/o Desactivación de los Documentos. Manual para el Análisis de Causas y Formulación de Actividades Preventivas, Correctivas y de Mejora. Manual para la Administración de Suite Visión Empresarial (SVE). Procedimiento para Administrar los Elementos de Planeación y Gestión Institucional. Procedimiento para la Detección y Reporte de Operaciones Inusuales y/u Operaciones Sospechosas. Lineamientos para la Gestión del Conocimiento y la Innovación en FONCEP. Plan de Contingencia Institucional 2024 - FONCEP. Plan de tratamiento de riesgos Plan de acción institucional	Departamento Administrativo de la Función Pública. Oficina Asesora de planeación. Proceso de Direccionamiento de la planeación y gestión institucional.	Suite Visión Empresarial-SVE, Correo institucional	Elementos de gestión (Actividades del plan de acción, Riesgos. Indicadores y metas, documento) Listado de necesidades institucionales para los próximos 4 años. Todos los documentos del proceso * Política de comunicaciones del FONCEP * Procedimiento solicitud piezas gráficas, campañas de comunicación y diseño de documentos * Procedimiento Canales Externos * Procedimiento de actualización página web e intranet * Procedimiento transparencia y acceso a la información pública * Instructivo Contenidos Página Web e Intranet * Instructivo uso de Imagen Institucional * Protocolo para el manejo de crisis * Protocolo de servicio al ciudadano * Procedimiento de atención y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD * Procedimiento ingreso, actualización y racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos * Instructivo Informe de PQRSD * Procedimiento de Modelo de Servicio y Experiencia a la Ciudadanía * Reglamento interno para la gestión de PQRSD * Guía de experiencia para nuestra ciudadanía * Manual modelo de servicio y experiencia a la ciudadanía * Instructivo de medición de interacciones para indicadores de Modelo de Servicio * Instructivo Vista única * Procedimiento de notificaciones pensionales * Procedimiento para la atención de trámites y OPAS * Instructivo para el registro, radicación y seguimiento de una PQRSD * Procedimiento de participación ciudadana y rendición de cuentas * Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas FONCEP * Guía para la implementación y seguimiento de la política de atención al pensionado * caracterización pensionadas y pensionados FONCEP	Oficina Asesora de planeación. Proceso de Direccionamiento de la planeación y gestión institucional.	Suite Visión Empresarial-SVE, Correo institucional

2	Planear las actividades de implementación de las políticas MIPG	Consiste en estructurar y programar las acciones anuales correspondientes a las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con base en los lineamientos institucionales y normativos, garantizando su articulación con los planes operativos, el direccionamiento estratégico y el fortalecimiento de la gestión pública. Políticas asociadas: 1. Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción 2. Política Servicio al Ciudadano 3.Política de Participación Ciudadana y gestión publica 4. Política de Racionalización de trámites	Planear	Asesor(a) de la Dirección - Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	Material y recursos asociados a la implementación de MIPG. Política de servicio a la ciudadanía - FURAG. Autodiagnósticos institucionales. Decreto distrital 542 del 2023 - Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. * Procedimiento transparencia y acceso a la información pública. * Procedimiento ingreso, actualización y racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos. * Procedimiento de Modelo de Servicio y Experiencia a la Ciudadanía. * Procedimiento de participación ciudadana y rendición de cuentas. * Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas FONCEP.	Departamento Administrativo de la Función Pública. Alcaldía Mayor de Bogotá. Proceso de relacionamiento con grupos de valor.	Página web proveedor, Suite Visión Empresarial-SVE	Actividades de las políticas formuladas en el PAI. Documento de estrategia de participación ciudadana creado y actualizado para la vigencia. Cronograma publicado de participación ciudadana y rendición de cuentas.	Proceso de relacionamiento con grupos de valor	Suite Visión Empresarial-SVE, Repositorio interno del proceso
3	Planear actividades que den cumplimiento al Plan de acción de la Política de Atención al Pensionado.	Planear las actividades necesarias para dar cumplimiento al Plan de Acción de la Política de Atención al Pensionado, mediante la identificación de acciones, cronogramas y responsables. Esta planeación incluye la articulación con entidades distritales y otras instancias relevantes, con el fin de establecer alianzas o mecanismos de cooperación que fortalezcan la implementación de la política. Como parte de esta gestión, se pueden realizar comunicaciones formales, reuniones técnicas, mesas de trabajo o participación en espacios interinstitucionales.	Planear	Asesor(a) de la Dirección - Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	Decreto 305 del 2023 - Política de Atención al Pensionado. * Guía para la implementación y seguimiento de la política de atención al pensionado.	Alcaldía Mayor de Bogotá. Proceso de realcionamiento con grupos de valor.	Página web Proveedor, Suite Visión Empresarial-SVE	Cronograma de actividades de la Política de Atención al Pensionado (PAP).	Ciudadanía, Todas las dependencias	Página web institucional, Correo institucional
4	Caracterizar grupos de valor	Identificar y caracterizar los grupos de valor conforme a normativa y necesidades institucionales para el cumplimiento de la misionalidad de la entidad.	Hacer	Asesor(a) de la Dirección - Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	Información existente disponible por la entidad sobre los grupos de valor. Guía de caracterización de Función Pública. * Caracterización pensionadas y pensionados FONCEP.	Todas las dependencias. Departamento Administrativo de la Función Pública. Proceso de Relacionamiento con grupos de valor.	Correo electrónico, Suite Visión Empresarial-SVE, Página web institucional Repositorio interno del proceso.	Informe de resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos definidos socializado y publicado.	Todas las dependencias Ciudadanía	Correo electrónico, Pagina web institucional

5	Recibir solicitudes ciudadanas y requerimientos de difusión institucional	Recibir, registrar y clasificar solicitudes presentadas por la ciudadanía (como PQRSD, trámites o consultas) y requerimientos institucionales relacionados con la difusión de contenidos (piezas gráficas, publicaciones, campañas), con el fin de canalizarlos para su gestión correspondiente.	Hacer	Profesional (a) de la Dirección -Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	PQRSD recibidas. Trámites recibidos. Consultas de información recibidas. Solicitudes registradas en Bogotá te escucha. Solicitudes de piezas recibidas. Solicitudes de campañas recibidas. Solicitudes de publicaciones recibidas. * Protocolo de servicio al ciudadano * Política de comunicaciones del FONCEP. * Procedimiento solicitud piezas gráficas, campañas de comunicación y diseño de documentos. * Procedimiento Canales Externos. * Procedimiento de actualización pagina web e intranet. * Instructivo Contenidos Página Web e Intranet. * Instructivo uso de Imagen Institucional. * Protocolo para el manejo de crisis. * Procedimiento de atención y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD. * Reglamento interno para la gestión de PQRSD. * Guía de experiencia para nuestra ciudadanía. * Manual modelo de servicio y experiencia a la ciudadanía. * Instructivo Vista única. * Procedimiento de notificaciones pensionales. * Procedimiento para la atención de trámites y OPAS. * Instructivo para el registro, radicación y seguimiento de PQRSD.	Ciudadanía. Todas las dependencias. Proceso de relacionamiento con grupos de valor.	Canal presencial, Correo electrónico, Canal Teléfono, Página web Bogotá te escucha, Repositorio interno del proceso, Suite Visión Empresarial-SVE	Solicitud registrada en el gestor documental. Línea de solicitud incluida en matriz Excel "Solicitud de piezas de difusión"	Proceso de relacionamiento con grupos de valor	SIDEAF, Correo institucional, Página web Bogotá te escucha
6	Gestionar solicitudes ciudadanas y requerimientos de difusión institucional	Gestionar las solicitudes clasificadas, mediante el análisis, respuesta, diseño de piezas comunicacionales, elaboración de publicaciones o ejecución de acciones de difusión institucional, conforme a los lineamientos establecidos, garantizando la atención efectiva y oportuna.	Hacer	Profesional (a) de la Dirección -Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	Solicitud registrada en el gestor documental. Línea de solicitud incluida en matriz Excel "Solicitud de piezas de difusión"	Proceso de relacionamiento con grupos de valor	SIDEAF, Correo institucional, Página web Bogotá te escucha	Respuesta PQRSD publicada con los criterios mínimo de respuesta aprobados. Respuesta PQRSD enviada al peticionario. Encuestas de satisfacción aplicadas. Tramite enrutados a las dependencias. Pieza graficas creadas. Productos de campaña (videos, banner, infografías, notas web, etc.) creados. Correo enviado. Periódico 'Foncep al día" enviado. Información publicada. Invitaciones y/o convocatorias realizadas.	Alcaldía Mayor de Bogotá Ciudadanía y entes externos Todas las dependencias	SIDEAF, Correo institucional, Página web Bogotá te escucha, Página web institucional, Redes Sociales, Intranet, Fondos de pantallas, Teléfono
7	Ejecutar las actividades de las Políticas MIPG	Realizar las actividades contempladas en cada una de las cuatro Políticas MIPG a cargo del proceso Relacionamiento con grupos de valor, Políticas asociadas: 1. Política de transparencia y acceso a la información publica 2. Política Servicio al Ciudadano 3.Política de Participación Ciudadana y gestión publica 4. Política de Racionalización de trámites	Hacer	Profesional (a) de la Dirección -Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	Resolución 1519 de 2020. Circular 004 del 2024. Estrategia de racionalización de trámites. Actividades de las políticas formuladas en el PAI. Documento de estrategia de participación ciudadana creado y actualizado para la vigencia. Cronograma publicado de participación ciudadana y rendición de cuentas.	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) Veeduría Distrital Oficina Asesora de Planeación Proceso de relacionamiento con grupos de valor	Página web proveedor, Correo institucional, Repositorio interno	Entregables cargados de actividades de PAI asociadas a Políticas MIPG Actas de reunión de la Mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía Informes de participación ciudadana y rendición de cuentas publicados. Estrategia de racionalización de trámites cumplida. Matriz de chequeo de transparencia y acceso a la información actualizada.	Ciudadanía, Entes de control Todas las dependencias	Suite Visión Empresarial-SVE, Página web institucional, Correo institucional.

8	Ejecutar el Plan de Acción de la Política de Atención al Pensionado	Desarrollar las actividades del Plan de Acción de la Política de Atención al pensionado.	Hacer	Profesional de la Dirección para Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	Cronograma de actividades de la Política de Atención al Pensionado (PAP).	Proceso de relacionamiento con grupos de valor	Repositorio interno, Correo institucional	Listados de asistencia. Encuestas de satisfacción aplicadas. Matriz de Excel del plan de acción de la Política de atención al pensionado actualizada. Informe semestral de la implementación de la Política publicado.	Ciudadanía	Sitio web institucional, Suite Visión Empresarial-SVE, Repositorio interno institucional
9	Hacer seguimiento de las herramientas de comunicación y servicio	Hacer seguimiento al cumplimiento de las actividades programadas en el marco de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y del Plan de Acción de la Política de Atención al Pensionado, mediante la verificación del avance, la recopilación de evidencias, el análisis de resultados y la consolidación de reportes que permitan evaluar su implementación y orientar la toma de decisiones.	Verificar	Asesor(a) de la Dirección para Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	Respuesta PQRSD publicada con los criterios mínimo de respuesta aprobados. Respuesta PQRSD enviada al peticionario. Encuestas de satisfacción aplicadas. Tramite enrutados a las dependencias. Pieza graficas creadas. Productos de campaña (videos, banner, infografías, notas web, etc.) creados. Correo enviado. Periódico 'Foncep al día" enviado. Información publicada. Invitaciones y/o convocatorias realizadas. Entregables cargados de actividades de PAI asociadas a Políticas MIPG Actas de reunión de la Mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía Informes de participación ciudadana y rendición de cuentas publicados. Estrategia de racionalización de trámites cumplida. Matriz de chequeo de transparencia y acceso a la información actualizada. Listados de asistencia. Encuestas de satisfacción aplicadas. Matriz de Excel del plan de acción de la Política de atención al pensionado actualizada Informe semestral de la implementación de la Política publicado. * Instructivo Informe de PQRSD. * Instructivo de medición de interacciones para indicadores de Modelo de Servicio.	Proceso de relacionamiento con grupos de valor	Repositorio interno, Correo institucional	Actas de comité primario. Informe de encuesta de satisfacción. Correos de seguimientos Tramites y PQRSD. Presentación de PQRDS para el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD)	Proceso de relacionamiento con grupos de valor	Repositorio internos del proceso
10	Garantizar el cumplimiento de las normativas relacionas con la prestación del servicio a la cuidadanía	Implementar las funciones del Defensor del Ciudadano en la entidad, conforme al artículo 13 del Decreto 847 de 2019, mediante la verificación del cumplimiento normativo en la atención a la ciudadanía, la identificación de oportunidades de mejora, la formulación de recomendaciones, el análisis de peticiones y la presentación del informe semestral de gestión. Esta actividad incluye la articulación con dependencias responsables del relacionamiento y el uso del canal defensoralciudadano@foncep.gov.co como medio oficial de interacción.	Verificar	Defensor de la ciudadanía	Decreto distrital 197 de 2024 Decreto distrital 847 de 2019 Decreto distrital 293 de 2021 Plantilla oficial de informe semestral aportado por la Secretaria General. Informe semestral del Defensor de la Ciudadanía remitido por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía – Secretaría General. Manual operativo Defensor de la Ciudadanía - Distrito capital. Evidencias de campañas y piezas comunicativas (videos, infografías, banners, notas web, etc.) sobre derechos, deberes, canales y servicio a la ciudadanía. Respuestas a PQRS enviadas y publicadas, alineadas con criterios de calidad y lineamientos institucionales. Encuestas de satisfacción ciudadana aplicadas. Listados de asistencia a jornadas de sensibilización o cualificación interna sobre servicio y canales institucionales. Reportes de seguimiento a peticiones con alerta en “Bogotá te escucha”. Actas de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía. Informes de participación ciudadana y rendición de cuentas publicados. Evidencias de cumplimiento de la estrategia de racionalización y automatización de trámites. Información institucional publicada en medios oficiales (página web, boletines, periódico interno). Correo institucional defensoralciudadano@foncep.gov.co gestionado, con trazabilidad de uso y respuesta. Matriz de transparencia y acceso a la información actualizada. Entregables de actividades del PAI asociadas a políticas del MIPG.	Alcaldía Mayor de Bogotá. Proceso de relacionamiento con grupos de valor.	Página web, Correo institucional, repositorio documental interno	Informe técnico elaborado y enviado sobre el cumplimiento de los lineamientos del Defensor de la Ciudadanía y del Modelo Distrital de Servicio y Relacionamiento con la Ciudadanía. Formato oficial diligenciado y remitido a la Secretaría General para su integración en el informe distrital consolidado. Registro consolidado y documentado del uso y seguimiento del canal institucional defensoralciudadano@foncep.gov.co como mecanismo especializado de atención ciudadana. Evidencias recopiladas y sistematizadas sobre la implementación de acciones alineadas a los lineamientos del Defensor (actas, PQRS gestionadas, campañas, materiales de lenguaje claro, entre otros).	Alcaldía Mayor de Bogotá – Secretaría General – Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Todas las dependencias	Correo institucional, repositorio documental interno

11	Monitorear y reportar la ejecución de los elementos de gestión del proceso.	Hacer seguimiento a las herramientas de Comunicación y Servicio (Atenciones, PQRSD, Trámites , Servicios, Solicitud de piezas, campañas y publicaciones) y reportar los avances y cumplimiento de los objetivos definidos, asegurando que las actividades programadas se ejecuten según lo previsto, que los indicadores de desempeño se mantengan dentro de los objetivos, los riesgos se gestionen adecuadamente y la documentación esté actualizada.	Verificar	Asesor(a) de la Dirección para Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	Actividades de plan de acción y elementos de gestión actualizados de acuerdo con las metas de la vigencia. Riesgos del procesos.	Proceso de relacionamiento con grupos de valor	Suite Visión Empresarial-SVE, Correo institucional, Repositorio del proceso	Reportes de avance y cumplimiento de actividades del plan de acción. Reporte y análisis de mecanismos de seguimiento y evaluación. Monitoreo riesgos. Información consolidada del desempeño periódico del proceso. Bitácoras.	Oficina Asesora de planeación. Proceso de Direccionamiento de la planeación y gestión institucional.	Suite Visión Empresarial-SVE, Correo institucional
12	Implementar acciones de mejora.	Identificar e implementar mejoras en el proceso a partir de los reportes y análisis de ejecución.	Actuar	Asesor(a) de la Dirección para Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	Informes de auditorías internas y externas Acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño Informe periódicos de desempeño del proceso	Evaluación Independiente y entes externos.	Suite Visión Empresarial-SVE, Correo institucional	Planes de mejoramiento.	Oficina Asesora de planeación. Proceso de Direccionamiento de la planeación y gestión institucional.	Suite Visión Empresarial-SVE
13	Actualizar los elementos de gestión del proceso.	Realizar ajustes en los componentes de gestión del proceso, incluyendo actividades, indicadores, riesgos y documentación, para asegurar que estén alineados con los objetivos actuales y las condiciones cambiantes.	Actuar	Asesor(a) de la Dirección para Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	Manual para la formulación, modificación y seguimiento del plan de acción institucional. Manual para el seguimiento y evaluación del desempeño institucional. Manual de gestión de riesgos. Manual para administrar la creación, actualización y desactivación de los documentos de los procesos. Procedimiento para administrar los elementos de planeación y gestión institucional. Reporte de avance y cumplimiento de actividades. Reporte y análisis de mecanismos de seguimiento y evaluación. Reporte de monitoreo de riesgos. Informe de segunda línea de defensa. Bitácoras Actas de comité primario. Informes de auditorías y seguimiento.	Oficina Asesora de planeación. Proceso de Direccionamiento de la planeación y gestión institucional. Proceso Evaluación Independiente	Suite Visión Empresarial-SVE, Página web	Elementos de gestión actualizados	Oficina Asesora de planeación. Proceso de Direccionamiento de la planeación y gestión institucional.	Suite Visión Empresarial-SVE

3. Elementos de gestión asociados al proceso

Link SVE detalle del proceso

Link SVE Documentos	Link SVE Indicadores y Métricas	Link SVE Riesgos

4. Políticas de gestión y desempeño institucional asociadas al proceso

Lidera

1 -Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, 2 - Servicio al ciudadano, 3- Participación ciudadana en la gestión pública y 4 - Racionalización de trámites.

Participa

1 -Gestión del conocimiento y la innovación, 2 - Planeación institucional, 3 - Seguimiento y evaluación del desempeño institucional y 4 - Gobierno digital

5. Normatividad asociada al proceso

Link del Nomograma publicado en página web:
https://www.foncep.gov.co/transparencia/normativa

6. Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción
1	Junio del 2025	Se adopta un nuevo documento que reemplaza e integra las caracterizaciones CRT-EST-GCO-001 versión 004 y CRT-EST-SCI-001 versión 004, correspondientes a los procesos anteriores de Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, como resultado de un cambio estructural en la organización y la modificación en la codificación del proceso. Asimismo, se actualizan el formato de caracterización, el nombre del proceso, su objetivo, alcance y las actividades clave, en concordancia con la nueva estructura funcional y operativa.

7. Revisiones y Aprobaciones del documentos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
David Felipe Giraldo Hincapié Asesor OAP Angie Paola Hernández Moreno Enlace CSC Yimmy Benavides Orjuela	Andrea Mayerli Ríos Lagos Asesora de la Dirección General - Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	Andrea Mayerli Rios Lagos Asesora de la Dirección General - Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano Joaquín Manuel Granados Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación