
 El futuro digital es de todos Gobierno de Colombia MinTIC	GESTIÓN DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Código	AGI-TIC-CD-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS.			
	CARTA DESCRIPTIVA DE GESTIÓN DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Versión	7	

Líder de Proceso:	Subdirector Administrativo y de Gestión Humana - Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés
--------------------------	--

Objetivo:	Realizar la gestión de la relación con los grupos de interés del Ministerio TIC, mediante el diseño y desarrollo de instrumentos y estrategias de servicio al ciudadano, la atención de sus requerimientos y la complementación de los cuatro ámbitos del Modelo de RSI, con el propósito de contribuir a la generación valor público en el MinTIC en alineación con los objetivos institucionales y las buenas prácticas dadas por los estándares globales de desarrollo sostenible.
------------------	---

Alcance:	Inicia con la planificación de la gestión de la relación con los grupos de interés, y finaliza con el seguimiento, autoevaluación y formulación de acciones con base en los resultados de la gestión del proceso acorde con los estándares globales de desarrollo sostenibles implementados por la entidad.
-----------------	---

Documentos internos y externos:	• MIG-TIC-DI-005 Listado de Documentos Externos e Internos MINTIC
--	---

Recursos:	
------------------	--

Requisitos Legales:	<p>Ley 962 de 2005 Ley 1437 de 2011 Ley 1474 del 2011 Ley 790 de 2012 Ley 1712 de 2014 Ley 1755 de 2015 Ley 1757 de 2015 Decreto 1538 de 2005 Decreto 4741 de 2005 Decreto 895 de 2008 Decreto 2623 de 2009 Decreto 2482 de 2012 Decreto 1083 de 2015 Decreto 1538 de 2015 Decreto 103 de 2015 Decreto 124 de 2016 Decreto 1499 de 2017 Decreto 417 de 2020 Decreto 491 de 2020 Resolución 2034 de 2016 Resolución 548 de 2017 Resolución 911 de 2018 Resolución 1124 de 2020 CONPES 3649 de 2010 CONPES 3785 de 2013 Carta de aceptación de adhesión por parte de Pacto Global de las Naciones Unidas Estándares GRI (Global Reporting Initiative) para la elaboración de Informes de Sostenibilidad Declaración Universal de los DD.HH Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</p>
----------------------------	---

Requisitos de las normas técnicas aplicables al proceso:	
---	--

Políticas de operación:	El proceso de Gestión de Atención a los Grupos de Interés apropiará el MIG mediante la socialización de los lineamientos, procedimientos, indicadores, acciones de mejora, riesgos y controles a su equipo de trabajo en GCP
--------------------------------	--

Proveedores	Entradas	No.	PHVA	Descripción de la actividad	Responsable	PPC	Salidas	Clientes
Gobierno Nacional. Departamento Administrativo de la Función Pública. Otras Entidades del Sector Público. Organismos Nacionales e Internacionales de Normalización y academia. Direccionamiento Estratégico. Fortalecimiento Organizacional. Gestión de Atención a Grupos de interés. Entes externos de control. Evaluación y Apoyo al Control de la Gestión.	Normativa vigente aplicable. Lineamientos para la gestión organizacional de las entidades públicas. Lineamientos transversales para gestión de las entidades del sector público. Estudios, análisis de tendencias y mejores prácticas en Responsabilidad Social Institucional-RSI. Plan estratégico institucional. Plan de acción anual. Marco estratégico. Documentación para la operación al interior del Ministerio en términos de procesos. Actas de Comité MIG. Lineamientos, estrategias y política internas del MIG. PQRS. Informe de resultados de auditorías internas y externas.	1	P	<p>Planificar la gestión de la Relación con los Grupos de Interés:</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:</p> <p>Se realiza el análisis de la situación inicial y el entendimiento estratégico de la gestión de la relación con los grupos de interés; se definen y documentan los lineamientos para la ejecución del proceso; y se formulan los planes y estrategias para fortalecimiento de la relación en alineación con las iniciativas del Plan Estratégico Institucional y Sectorial, con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG definido por el Gobierno Nacional, el Modelo Integrado de Gestión - MIG de la Entidad, y con las buenas prácticas de Responsabilidad Social Institucional.</p> <p>La planeación del servicio al ciudadano y en la gestión de la relación con los grupos de interés se debe tener en cuenta la inclusión de la promoción del portafolio institucional, actividad que está a cargo de la Dirección de Promoción y deberá ser coordinada con la Subdirección Administrativa y de Gestión Humana a través del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, para mantener la alineación estratégica.</p> <p>Dentro de la planeación de las estrategias de RSI debe tenerse en cuenta la formulación y/o ajuste de indicadores del GRI aplicables.</p>	Subdirector Administrativo y de Gestión Humana Coordinador y Colaboradores del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	<p>Verificar que se tengan en cuenta las necesidades de los grupos de interés de acuerdo a los resultados de la encuesta de satisfacción.</p> <p>CAGI6. Revisar los temas del proceso en reunión del Equipo de Comunicaciones y enlaces.</p> <p>CAGI7. Revisar el Estudio Previo y gestionar hasta que la sea realizada la aprobación de solicitud por parte del proceso de Compras y Contratación.</p> <p>CAGI9. Revisar e incluir en el Plan Anual de Adquisiciones lo concerniente a la Encuesta de Satisfacción.</p>	<p>Manual de Caracterización y Relacionamiento con los Grupos de Interés</p> <p>Manual del Servicio al Ciudadano.</p> <p>Plan de Servicio al Ciudadano.</p> <p>Plan de anticorrupción y atención al ciudadano</p> <p>Lineamientos, estrategias y políticas internas del MIG- Estrategias de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés</p> <p>Estrategias de RSI</p>	<p>Todos los procesos</p> <p>Fortalecimiento organizacional</p> <p>Grupos de Interés</p>
				<p>Construir y/o actualizar la caracterización de los Grupos de interés:</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:</p> <p>Se lleva a cabo la identificación de las características,</p>				

<p>Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>Direccionamiento Estratégico. Gestión de Atención a Grupos de interés. Todos los procesos.</p>	<p>Lineamientos para la gestión organizacional de las entidades públicas.</p> <p>Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Plan de Acción Anual.</p> <p>Marco estratégico.</p> <p>Manual de Caracterización y Relacionamento con los Grupos de Interés.</p> <p>Manual de Servicio al Ciudadano.</p> <p>Plan de anticorrupción y atención al ciudadano.</p> <p>Registros administrativos.</p>	<p>2</p> <p>H</p>	<p>intereses y preferencias de los grupos de interés que interactúan con el Ministerio TIC en los diferentes ámbitos de la gestión institucional.</p> <p>En esta actividad el proceso cuenta con la asesoría de la Oficina de Planeación y Estudios Sectoriales.</p> <p>En esta actividad se consolidan y revisan los registros administrativos tales como información de los registros y radicados documentales, bases de datos, formatos diligenciados que capturen datos personales, entre otros, que sean fuente de información para realizar la caracterización de los grupos de interés de la Entidad en primer y segundo nivel.</p> <p>Primer nivel: Corresponde a la agregación global de los grupos de interés a nivel estratégico, lo cual se deriva del análisis de los diversos grupos de la Entidad, a través de un mapeo general.</p> <p>Segundo nivel: Corresponde a la desagregación de los grupos de interés del nivel 1, a un detalle intermedio de acuerdo con las particularidades de sus intereses en la Entidad, lo cual se deriva del análisis de los diversos grupos de la entidad, a través del despliegue del mapeo.</p> <p>Para la caracterización de los grupos de interés en tercer nivel lo generan directamente las áreas misionales en el desarrollo de sus programas, planes, proyectos e iniciativas de acuerdo a los lineamientos del Manual de Gestión de la Relación con los Grupos de Interés.</p> <p>Tercer nivel: Corresponde a la desagregación de los grupos de interés del nivel 2, a un detalle específico en articulación con sus intereses, lo cual se deriva del análisis de</p>	<p>Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los grupos de Interés</p>	<p>Revisar la calidad de los registros administrativos que se usen como insumo para la construcción de la caracterización</p>	<p>Caracterización de los Grupos de Interés</p>	<p>Grupos de interés</p> <p>Todos los procesos</p>
---	---	-------------------	---	--	---	---	--

				los diversos grupos de la Entidad a través del despliegue del mapeo.					
Gestión de Atención a Grupos de Interés	Manual de Caracterización y Relacionamento con los Grupos de Interés. Manual de Servicio al Ciudadano. Plan de servicio al ciudadano. Plan de anticorrupción y atención al ciudadano. Lineamientos, estrategias y políticas internas del MIG - Estrategias de fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés. Estrategias RSI.	3		Implementar los lineamientos y los planes y estrategias de fortalecimiento de la relación con los grupos de interés: DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Se gestiona la implementación de los lineamientos generales del proceso y de las actividades de los planes de participación ciudadana, servicio al ciudadano y de las estrategias de fortalecimiento del servicio y RSI.	Coordinador y colaboradores del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los grupos de Interés. Todas las áreas de entidad responsables de la ejecución de las actividades de los planes.	CAGI2. Implementar el rol de facilitadores en cada una de las dependencias	Avances y soportes de implementación de los lineamientos generales del proceso. Informe de avance en la implementación del plan de servicio al ciudadano, plan de participación ciudadana y estrategias de fortalecimiento del servicio, estrategias de RSI, con sus respectivos soportes	Gestión de Atención a Grupos de Interés. Comité MIG. Todos los procesos	
Gobierno Nacional. Departamento Administrativo de la Función Pública. Direccionamiento Estratégico. Organismos Nacionales e Internacionales de Normalización y academia. Gestión de Atención a Grupos de interés. Grupos de interés.	Normativa vigente aplicable. Lineamientos para la gestión organizacional de las entidades públicas. Plan Estratégico Institucional. Plan de Acción Anual. Marco estratégico. Estudios, análisis de tendencias y mejores prácticas en en Responsabilidad Social Institucional - RSI. Caracterización de los Grupos de interés. Manual de Servicio al Ciudadano. Instrumentos de servicio al ciudadano diseñados (existentes). Requerimientos, necesidades y evaluaciones de los grupos de interés.	4	H	Diseñar, ajustar e implementar instrumentos de servicio al ciudadano: DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Se diseñan, ajustan (los existentes como mejora continua del proceso) e implementan los instrumentos (guías, metodologías, lineamientos, modelos, formatos, formularios virtuales, encuestas, entre otros) de servicio al ciudadano, con el fin de facilitar y lograr el cumplimiento normativo y de política pública relacionado con el servicio prestado a los grupos de interés, de acuerdo con sus necesidades. Adicionalmente, se diseñan los instrumentos para capturar la información del comportamiento y gestión de los grupos de interés, para la toma de decisiones. Es importante mencionar, que el diseño e implementación de instrumentos de servicio al ciudadano que sean propuesta de las áreas del Ministerio y que cumplan con el criterio de atención a grupos de interés, deberán contar con la participación y revisión de la Sudirección Administrativa y de Gestión Humana a	Subdirector Administrativo y de Gestión Humana. Coordinador y colaboradores del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés.	Verificar que los instrumentos estén avalados por el Subdirector Administrativo y de Gestión Humana. CAGI5. Revisar que se actualice periódicamente las preguntas frecuentes. CAGI17. Verificar la participación en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano CAGI19. Verificar la Promoción y/o divulgación de la oferta institucional en las regiones de Colombia.	Instrumentos de servicio al ciudadano diseñados . Formularios de encuesta de satisfacción anual. Resultados de la implementación de los instrumentos de servicio al ciudadano. Resultados de la medición de satisfacción de los grupos de interés.	Grupos de interés Gestión de Atención a Grupos de Interés Todos los procesos Fortalecimiento Organizacional	

	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.			<p>través del Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés.</p> <p>Por otra parte, se efectúa la medición de la satisfacción de los grupos de interés en el punto presencial, midiendo los momentos de verdad mediante el sistema administrador de turnos (Digiturno) con la calificación de este, se mide la calidad de la atención prestada. De otro lado, también se realiza encuesta de satisfacción anual a los grupos de interés al finalizar cada vigencia de gestión.</p>				
<p>Gestión de Atención a Grupos de Interés.</p> <p>Vigilancia y Control.</p> <p>Gestión de la Industria de Comunicaciones.</p> <p>Gestión de Talento Humano.</p> <p>Gestión Jurídica.</p> <p>Grupos de Interés.</p>	<p>Manual de Servicio al Ciudadano.</p> <p>Acto administrativo a notificar.</p> <p>Requerimientos, necesidades y evaluaciones de los grupos de interés.</p> <p>Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.</p>	5	H	<p>Orientar y gestionar los requerimientos y peticiones de los grupos de interés:</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:</p> <p>Se realiza orientación a los grupos de interés sobre sus requerimientos (trámites, información, consultas de primer nivel, notificaciones) y se da trámite a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad.</p> <p>Para efecto de las notificaciones de los actos administrativos expedidos por la entidad se comunica al interesado a través de los canales habilitados a fin de garantizar el debido proceso y el derecho a la defensa.</p>	<p>Coordinador y colaboradores del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés</p> <p>Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Notificaciones</p> <p>Todas las áreas del Ministerio</p>	<p>CAGI2. Validar y fortalecer el rol de facilitadores en cada una de las dependencias.</p> <p>CAGI3. Revisar y hacer seguimiento al estado de las PQRSD y trámites.</p> <p>CAGI5. Revisar que se actualice periódicamente las preguntas frecuentes</p> <p>CAGI6. Revisar los temas del proceso en la Reunión del Equipo de Comunicaciones y enlaces</p> <p>CAGI8. Realizar y validar la Capacitación a los facilitadores responsables del control de la gestión de PQRSD en cada dependencia</p> <p>CAGI14. Revisar las alertas preventivas y generar respuestas a cada región.</p> <p>CAGI16. Revisar y remitir el informe PQRSD de respuestas extemporáneas y sin respuesta a Secretaría General para lo de su competencia.</p> <p>CAGI17. Verificar la participación en</p>	<p>Atenciones de primer nivel.</p> <p>Actos administrativos notificados.</p> <p>Notificación del acto administrativo (multa, amonestación, asignación del espectro, otorgamiento de licencia, declaratoria del deudor, etc.)</p> <p>Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias atendidas.</p>	<p>Grupos de Interés</p> <p>Todos los procesos</p>

					la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano		
					CAGI19. Verificar la Promoción y/o divulgación de la oferta institucional en las regiones de Colombia.		
Gestión de Atención a Grupos de interés. Todos los procesos	Estrategias RSI Información para la construcción de los Indicadores de desempeño del estándar internacional GRI aplicables	6	H	<p>Divulgación de la Comunicación de Involucramiento - COE del Mintic al Pacto Global de las Naciones Unidas:</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:</p> <p>Se registra mensualmente la información suministrada por los procesos (resultado de los indicadores GRI aplicables al proceso), se realiza anualmente el análisis de comportamiento de los indicadores, con enfoque de sostenibilidad, y se elabora el documento de reporte, teniendo en cuenta los lineamientos del Pacto Global de las Naciones Unidas y los estándares GRI, así como lo principios de rendición de cuentas, para que la información sea clara, precisa y fiable para los Grupos de Interés.</p>	<p>Líderes de Procesos</p> <p>Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés</p> <p>Ministro(a) TIC</p>	<p>Verificar que cumpla con los estándares GRI</p>	<p>Comunicación de Involucramiento - COE del Mintic al Pacto Global de las Naciones Unidas</p> <p>Soportes de divulgación de la Comunicación de Involucramiento - COE del Mintic al Pacto Global de las Naciones Unidas</p> <p>Pacto Global de las Naciones Unidas</p> <p>Grupos de interés</p>
					<p>CAGI1. Verificar diariamente los radicados con imágenes</p> <p>CAGI3. Revisar y hacer seguimiento al estado de las PQRSD y trámites.</p> <p>CAGI5. Revisar que se actualice periódicamente las preguntas frecuentes</p> <p>CAGI6. Revisar los temas del proceso en la Reunión del Equipo de Comunicaciones y enlaces.</p> <p>CAGI8. Realizar y validar la Capacitación a los facilitadores responsables</p>		

Gestión de Atención a Grupos de interés	Avances y soportes de implementación de los lineamientos generales del proceso.	7	V	Monitorear la gestión de atención a grupos de interés:	del control de la gestión de PQRSD en cada dependencia.			
	Informe de avance en la implementación del plan de servicio al ciudadano, plan de participación ciudadana y estrategias de fortalecimiento del servicio, con sus respectivos soportes.			DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:				
	Resultados de la implementación de los instrumentos de servicio al ciudadano.			Se revisan los avances reportados en los planes que gestiona el proceso y se generan las alertas correspondientes para encaminar su cumplimiento o ajuste de ser necesario.	CAGI10. Revisar y reportar por parte del operador el inconveniente con la información a entregar (demora, deterioro o extravío)			
	Resultados de la medición de satisfacción de los grupos de interés.			Por otra parte, se revisan y analizan los resultados de la medición de satisfacción de los grupos de interés; en el desarrollo de esta actividad en particular cuenta con la asesoría de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales a través del Grupo de Transformación Organizacional.	Coordinador y colaboradores del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	CAGI12. Revisar y hacer seguimiento de respuestas a las solicitudes registradas en el ALFANET por parte del facilitador del grupo	Alertas y ajustes en la implementación del proceso, plan de servicio al ciudadano, plan de participación ciudadana y estrategias de fortalecimiento del servicio, estrategias de RSI.	Gestión de Atención a Grupos de Interés.
	Atenciones de primer nivel.			Se realiza seguimiento al trámite de las peticiones, quejas reclamos y denuncias recibidas en la Entidad. Con la información registrada se elabora el informe trimestral de las PQRS, el cual se publica en página web para consulta de los grupos de interés de la Entidad.	Subdirector Administrativo y de Gestión Humana	CAGI13. Verificar la restricción de los permisos a los radicadores para modificar documentos entrantes a la entidad.	Análisis de los resultados de la medición de satisfacción de los grupos de interés	Todos los procesos. Comité MIG. Grupos de interés Fortalecimiento Organizacional
	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias atendidas.			Dicho informe se lleva a Comité MIG como agenda obligatoria del proceso.		CAGI14. Revisar las alertas preventivas y generar respuestas a cada región.	Seguimiento y control de las solicitudes (PQRS)	
						CAGI15. Verificar por medios alternos los datos de correspondencia del notificado.		
						CAGI16. Revisar y Remitir el informe PQRS de respuestas extemporáneas y sin respuesta a Secretaría General para lo de su competencia.		
						CAGI19. Verificar la Promoción y/o divulgación de la oferta institucional en las regiones de Colombia.		
						CAGI20. Verificar en el SGD de acuerdo al medio de envío y que la correspondencia este completa		
						CAGI21. Verificar en el Sistema de		

					Gestión Documental el reporte de devoluciones y reportar a la dependencia la devolución.			
<p>Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>Fortalecimiento Organizacional.</p> <p>Gestión de Atención a Grupos de interés.</p> <p>Todos los procesos.</p> <p>Entes externos de control.</p> <p>Evaluación y Apoyo al Control de la Gestión.</p>	<p>Resultados de las mediciones de gestión y desempeño institucional.</p> <p>Criterios de autoevaluación para su aplicación en los procesos de la Entidad.</p> <p>Resultados del seguimiento, gestión y desempeño del proceso de gestión de atención a grupos de interés (indicadores, riesgos, acciones de mejora).</p> <p>Alertas y ajustes en la implementación del proceso, plan de servicio al ciudadano, plan de participación ciudadana y estrategias de fortalecimiento del servicio, estrategias de RSI.</p> <p>Análisis de los resultados de la medición de satisfacción de los grupos de interés.</p> <p>Análisis de solicitudes (PQRS).</p> <p>Documentación para la operación al interior del Ministerio en términos de procesos.</p> <p>Lineamientos, estrategias y políticas internas del MIG.</p> <p>Lineamientos y estrategias para el fortalecimiento de la cultura organizacional y apropiación del</p>	8	V	<p>Realizar seguimiento, autoevaluación y formulación de acciones con base en los resultados de la gestión del proceso:</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:</p> <p>Con base en la información registrada de la gestión del proceso (indicadores, monitoreo de riesgos, acciones de mejora) se define la necesidad de formular acciones de mejora para reorientar el desempeño del proceso cuando se presentan incumplimientos o se proponen mejoras al proceso. Esta información debe ser tratada de acuerdo con lo establecido en la estrategia de Grupos Comités Primarios - GCP.</p> <p>Respecto de la autoevaluación del proceso, se deben tener en cuenta el contexto del proceso, su gestión y desempeño, las buenas y mejores practicas derivadas de la aplicación de las actividades del mismo, para contar con un panorama general que permita orientar la toma de decisiones en caminadas al fortalecimiento institucional.</p> <p>Las acciones de gestión que requieran incorporarse o actualizarse en el plan de acción (Plan de Fortalecimiento de la Gestión y el Desempeño Institucional - FOGEDI), para el proceso de gestión de atención a grupos de interés pueden estar encaminadas dentro de la estructura del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Plan de Participación Ciudadana, entre otros que requieran demostrar los aspectos específicos de servicio al ciudadano de la</p>	<p>Coordinador y colaboradores del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés</p> <p>Subdirector Administrativo y de Gestión Humana</p>	<p>Gestión Documental el reporte de devoluciones y reportar a la dependencia la devolución.</p> <p>Notificar mediante correo las actividades de apropiación que realizan en su proceso junto con las evaluaciones de conocimiento.</p> <p>Implementar y documentar la ejecución de la estrategia de GCP</p> <p>CAGI4. Verificar que se realice la consolidación y registro de la información de Seguimiento a la gestión del proceso</p> <p>CAGI11. Revisar y analizar la información de gestión del proceso a las reuniones de grupo comité primario.</p> <p>CAGI18. Verificar que se aplique la gestión del conocimiento</p>	<p>Acciones de mejora del proceso formuladas, requeridas.</p> <p>Acciones de gestión que requieran incorporarse o actualizarse en el plan de acción</p> <p>Resultados de la autoevaluación, gestión y desempeño del proceso y del MIG (riegos, indicadores, diseño de procesos y productos o servicios, seguridad de la información, protección de datos personales, entre otros).</p> <p>Solicitudes de creación, modificación y/o actualización de documentos.</p> <p>Buenas prácticas y banco de ideas para la innovación.</p>	<p>Fortalecimiento Organizacional</p> <p>Gestión de Atención a Grupos de Interés</p> <p>Todos los servidores</p> <p>Gestión del Conocimiento</p>

MIG.	Entidad.
Actas de Comité MIG.	Las acciones de mejora derivadas del seguimiento y autoevaluación del proceso deben cumplir con los criterios definidos en el proceso de Fortalecimiento Organizacional.
Informe de resultados de auditorías internas y externas.	

Indicadores:	<p>* INDICADORES</p> <p>EFICACIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actos administrativos efectivos notificados. - Citaciones devueltas. - Notificaciones realizadas por medios electrónicos (Página WEB y correos electrónicos). - Oportunidad en la respuesta de las PQRS. - Participación en actividades de promoción de la oferta institucional en las regiones. - Uso del sitio WEB para trámites y PQRS. <p>EFICIENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de Atención a los grupos de interés en el servicio de Radicación. - Tiempo de Espera para los grupos de interés en el Punto de Atención Presencial. <p>EFFECTIVIDAD:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción de los usuarios del Punto de Atención Presencial.
---------------------	--

Riesgos::	<p>* RIESGOS DE GESTIÓN</p> <p>RAGI1. Inoportunidad / Indisponibilidad de la información para dar respuesta a los grupos de interés acerca del estado de sus PQRS y trámites</p> <p>RAGI2. Incumplimiento en la respuesta a las solicitudes y trámites de los grupos de interés por las dependencias</p> <p>RAGI3. Entrega de información inadecuada o errónea a los grupos de interés</p> <p>RAGI4. Inconvenientes en el envío y devolución de la correspondencia a su remitente</p> <p>RAGI5. Incumplir con la realización de la encuesta de satisfacción a nuestros grupos de interés</p> <p>RAGI6. Inoportunidad en el envío de la citación de la notificación personal de acto administrativo</p> <p>RAGI7. Incumplimiento de los parámetros del proceso de Fortalecimiento Organizacional</p> <p>RAGI8. Incumplimiento en los tiempos de respuesta a los grupos de interés</p> <p>*RIESGOS DE CORRUPCIÓN</p> <p>RCAGI1. Ocultar, modificar, desaparecer o desviar información recibida, por parte de un(os) colaborador(es) para beneficio propio o de un tercero.</p> <p>*RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>RSAGI1. Pérdida de Disponibilidad de la Información Documentos</p> <p>RSAGI2. Pérdida de Integridad de la Información Documento</p> <p>RSAGI3. Pérdida de Disponibilidad del Recurso Humano</p> <p>RSAGI4. Pérdida de Integridad del Recurso Humano</p>
------------------	--

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	25/Nov/2011	Creación
2	17/Dic/2012	Modificación donde se incluye el procedimiento para la recepción de solicitudes mediante las redes sociales
3	11/Nov/2014	Modificación de acuerdo a la nueva cadena de valor del proceso que esta orientada a la identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés frente a la oferta institucional del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y finalmente a la medición de la satisfacción de los grupos de interés.
4	13/Nov/2015	En la actividad 4 se incluye la atención a las PQRS que ingresan por el correo mntic responde y los niveles de atención de acuerdo con la profundidad en la respuesta Se incluye la actividad del actuar "Reporte de información del índice de satisfacción del Mntic"

5	19/Sep/2017	<p>*Se incluyen las actividades, entradas y salidas correspondientes a la formulación e implementación del modelo de responsabilidad social institucional.</p> <p>*Se incluyen las entradas, actividades y salidas correspondientes a las notificaciones de actos administrativos.</p> <p>*Se actualizan indicadores y riesgos relacionados con el proceso.</p>
6	28/Nov/2018	<p>*Alineación al modelo RSI y al MIPG</p> <p>*Inclusión del criterio de sostenibilidad.</p> <p>*Actualización de riesgos</p> <p>*Actualización de indicadores</p>
6	18/Nov/2019	Se actualizan los riesgos alineándolos con el nuevo perfil de riesgos del proceso.
7	17/Jul/2020	<p>*Actualización de los Riesgos</p> <p>*Inclusión de la normatividad en el marco de situación que actualmente afronta el país generada por la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19.</p>

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Nombre: Betsy Francia Amaya Blanchar</p> <p>Cargo: Funcionario</p> <p>Fecha: 17/Jul/2020</p>	<p>Nombre: Angelica Maria Cortes Calderon</p> <p>Cargo: Contratista GTO</p> <p>Fecha: 18/Jul/2020</p> <p>Nombre: William Chacon Bobadilla</p> <p>Cargo: Funcionario</p> <p>Fecha: 18/Jul/2020</p> <p>Nombre: Carolina Castañeda de Avila</p> <p>Cargo: Funcionario</p> <p>Fecha: 30/Jul/2020</p>	<p>Nombre: Diego Luis Ojeda León</p> <p>Cargo: Funcionario</p> <p>Fecha: 04/Ago/2020</p>