

 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 - Coordinador del GIT de grupos de Interés y Gestión documental
--------------------------	--

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:	<ul style="list-style-type: none"> • MIG-TIC-DI-023 Matriz Identificación de Requisitos Legales y de Otra Índole
--	---

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> <ul style="list-style-type: none"> • MIG-TIC-DI-023 Matriz Identificación de Requisitos Legales y de Otra Índole
----------------------------	---

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

	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
--	--

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- 9.1 Identificación y socialización de los requisitos legales y otros requisitos aplicables del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con el procedimiento establecido.
- 9.2 Reporte y cumplimiento del Plan Operativo del Sistema Integrado de Gestión.
- 9.3 Todos los integrantes del proceso, independiente de su tipo de vinculación, participarán en la identificación, valoración y seguimiento de peligros ocupacionales, riesgos de corrupción, gestión, ambiental, Seguridad y privacidad de la información, Seguridad Digital, continuidad de la operación y determinación de controles de acuerdo con la metodología de riesgos.
- 9.4 Identificación de necesidades, competencias, formación y expectativas para el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión.
- 9.5 El Líder y gestor de proceso serán los responsables de implementar los lineamientos, procedimientos, manuales y normativa aplicable al Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con los roles y responsabilidades enmarcados en la resolución del MIG.
- 9.6 Los líderes y equipos de trabajo participarán en las actividades de cambio, cultura y prevención del Sistema Integrado de Gestión.
- 9.7. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- 9.7.1 Identificación, actualización y aprobación de los activos de información del proceso de acuerdo con el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.
- 9.7.2 Reporte de incidentes de seguridad y privacidad de la información cuando se presenten, de acuerdo con el procedimiento de Incidentes de Seguridad y Privacidad de la Información.
- 9.7.3 Aprobación, implementación de los planes y participación en las estrategias de Continuidad de la operación de acuerdo con el Plan de Continuidad de la Operación de la Entidad.
- 9.8 Sistema de Gestión de Calidad
- 9.8.1 El líder del proceso debe formular, implementar y realizar seguimiento a las actividades de promoción del uso y apropiación de su proceso y del MIG y del fortalecimiento de la cultura organizacional, como mínimo deberá implementar la estrategia de GCP
- 9.8.2. El proceso apropiará el MIG mediante la socialización de los lineamientos, procedimientos, indicadores, acciones de mejora, riesgos y controles a su equipo de trabajo en GCP.
- 9.8.3 El líder del proceso es el responsable de informar, divulgar y apropiar los documentos del proceso.
- 9.8.4 El líder y/o gestor de procesos debe revisar periódicamente la normatividad aplicable y actualizar los documentos del proceso en caso de ser necesario.
- 9.9 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- 9.9.1 El líder del proceso participará en las investigaciones de incidentes de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 9.9.2 Todos los integrantes del proceso, participarán en la elección del COPASST, Comité de Convivencia Laboral, ejecución de exámenes médicos ocupacionales, establecimiento de la Política y Objetivos SST.
- 9.10 Sistema de Gestión Ambiental
- 9.10.1 Los líderes y equipos de trabajo desarrollaran buenas prácticas enfocadas en los programas establecidos en el Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA.
- 9.10.2 Los líderes y equipos de trabajo deberán asistir a las charlas de sensibilización ambiental desarrolladas por el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés - GITFRGL.
- 9.10.3 Los líderes y equipos incluirán criterios de sostenibilidad ambiental en los procesos de contratación cuando apliquen.
- 9.11 Responsabilidad Social
- 9.11.1 Los líderes del proceso deberán acatar los lineamientos definidos por el Modelo de Responsabilidad Social Institucional-RSI, aplicables al proceso, en los componentes: Económico, Ambiental, Social y de Servicio al Ciudadano, para el desarrollo de las buenas prácticas de sostenibilidad para la Entidad.
- 9.11.2 El líder del proceso y/o gestor del proceso o equipo de trabajo, desarrollarán y reportarán los indicadores GRI- (Global Reporting Iniciative) aplicables al proceso, teniendo en cuenta las estrategias de recolección de la información solicitado por el GITFRGL.
- 9.12 Gestión del Conocimiento.
- 9.12.1 Los líderes del proceso deberán seguir los lineamientos presentados por Gestión del Conocimiento referentes a la identificación del conocimiento requerido para el funcionamiento de su operación.
- 9.12.2 Los líderes y equipos de trabajo deberán implementar bajo los lineamientos de Gestión del Conocimiento, las estrategias necesarias para el mejoramiento de su gestión, utilizando las herramientas existentes para tal fin.

Políticas de operación:

Proveedores	Entradas	No.	PHVA	Descripción de la actividad	Responsable	PPC	Salidas	Clientes
	Normativa vigente aplicable. Lineamientos para la gestión organizacional			Planificar la gestión de la Relación con los Grupos de Interés: DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: 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		Verificar que se tengan en cuenta las		

<p>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.</p>	<p>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. PQRSD. Informe de resultados de auditorias internas y externas.</p>	<p>1</p>	<p>P</p>	<p>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 a través del GIT de grupos de Interés y Gestión documental 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>	<p>Subdirector Administrativo</p> <p>Coordinador y Colaboradores del GIT de grupos de Interés y Gestión documental</p>	<p>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, intereses y preferencias de los grupos de interés que interactúan con el Ministerio TIC en los diferentes ámbitos de la gestión institucional. 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</p>				

<p>Departamento Administrativo de la Función Pública. Direccionamiento Estratégico. Gestión de Atención a Grupos de interés. Todos los procesos.</p>	<p>Lineamientos para la gestión organizacional de las entidades públicas. Plan Estratégico Institucional. Plan de Acción Anual. Marco estratégico. Manual de Caracterización y Relacionamento con los Grupos de Interés. Manual de Servicio al Ciudadano. Plan de anticorrupción y atención al ciudadano. Registros administrativos.</p>	2	H	<p>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 los diversos grupos de la Entidad a través del despliegue del mapeo.</p>	<p>Coordinador del GIT de grupos de Interés y Gestión documental</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 Todos los procesos</p>
<p>Gestión de Atención a Grupos de Interés</p>	<p>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</p>	3		<p>Implementar los lineamientos y los planes y estrategias de fortalecimiento de la relación con los grupos de interés:</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:</p> <p>Se gestiona la implementación de los lineamientos generales del proceso y de las actividades de los planes de participación</p>	<p>Coordinador y colaboradores del GIT de grupos de Interés y Gestión documental</p> <p>Todas las áreas de entidad responsables de la ejecución de las</p>	<p>CAGI2. Implementar el rol de facilitadores en cada una de las dependencias</p>	<p>Avances y soportes de implementación de los lineamientos generales del proceso.</p> <p>Informe de avance en la implementación del plan de servicio al ciudadano, plan de participación ciudadana y estrategias de</p>	<p>Gestión de Atención a Grupos de Interés. Comité MIG. Todos los procesos</p>

	internas del MIG - Estrategias de fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés. Estrategias RSI.		ciudadana, servicio al ciudadano y de las estrategias de fortalecimiento del servicio y RSI.	actividades de los planes.		fortalecimiento del servicio, estrategias de RSI, con sus respectivos soportes	
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 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. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	4	<p>Diseñar, ajustar e implementar instrumentos de servicio al ciudadano:</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:</p> <p>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.</p> <p>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 a través del GIT de grupos de Interés y Gestión documental</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</p>	Subdirector Administrativo Coordinador y colaboradores del GIT de grupos de Interés y Gestión documental	<p>Verificar que los instrumentos estén avalados por el Subdirector Administrativo</p> <p>CAGI5. Revisar que se actualice periódicamente las preguntas frecuentes.</p> <p>CAGI17. Verificar la participación en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano</p> <p>CAGI19. Verificar la Promoción y/o divulgación de la oferta institucional en las regiones de Colombia.</p>	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

				de gestión.				
<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 GIT de grupos de Interés y Gestión documental</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 la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano</p> <p>CAGI19. Verificar la Promoción y/o divulgación de la oferta institucional en las regiones de Colombia.</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>
				<p>Divulgación de la Comunicación de Involucramiento - COE del Mintic al Pacto Global de las Naciones Unidas:</p>				

<p>Gestión de Atención a Grupos de interés.</p> <p>Todos los procesos</p>	<p>Estrategias RSI</p> <p>Información para la construcción de los Indicadores de desempeño del estándar internacional GRI aplicables</p>	<p>6</p>	<p>H</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 GIT de grupos de Interés y Gestión documental 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>Avances y soportes de implementación de los lineamientos generales del proceso.</p> <p>Informe de avance en la implementación del plan de servicio al ciudadano, plan</p>			<p>Monitorar la gestión de atención a grupos de interés:</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:</p> <p>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.</p>	<p>COPIA CONTROLADA</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 del control de la gestión de PQRSD en cada dependencia.</p> <p>CAGI10. Revisar y reportar por parte del operador el inconveniente con la información a entregar (demora, deterioro o extravío)</p> <p>CAGI12. Revisar y hacer seguimiento de respuestas a las solicitudes</p>	<p>Alertas y ajustes en la implementación del proceso, plan</p>	

<p>Gestión de Atención a Grupos de interés</p>	<p>de participación ciudadana y estrategias de fortalecimiento del servicio, con sus respectivos soportes.</p> <p>Resultados de la implementación de los instrumentos de servicio al ciudadano.</p> <p>Resultados de la medición de satisfacción de los grupos de interés.</p> <p>Atenciones de primer nivel.</p> <p>Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias atendidas.</p>	<p>7</p>	<p>V</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Dicho informe se lleva a Comité MIG como agenda obligatoria del proceso.</p>	<p>Coordinador y colaboradores del GIT de grupos de Interés y Gestión documental</p> <p>Subdirector Administrativo</p>	<p>registradas en el ALFANET por parte del facilitador del grupo</p> <p>CAGI13. Verificar la restricción de los permisos a los radicadores para modificar documentos entrantes a la entidad.</p> <p>CAGI14. Revisar las alertas preventivas y generar respuestas a cada región.</p> <p>CAGI15. Verificar por medios alternos los datos de correspondencia del notificado.</p> <p>CAGI16. Revisar y Remitir el informe PQRS de respuestas extemporáneas y sin respuesta a Secretaría General para lo de su competencia.</p> <p>CAGI19. Verificar la Promoción y/o divulgación de la oferta institucional en las regiones de Colombia.</p> <p>CAGI20. Verificar en el SGD de acuerdo al medio de envío y que la correspondencia este completa</p> <p>CAGI21. Verificar en el Sistema de Gestión Documental el reporte de devoluciones y reportar a la dependencia la devolución.</p>	<p>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>Seguimiento y control de las solicitudes (PQRSD)</p>	<p>Gestión de Atención a Grupos de Interés. Todos los procesos. Comité MIG. Grupos de interés Fortalecimiento Organizacional</p>
<p>Gestión del Conocimiento</p>	<p>Lineamientos de gestión del conocimiento</p>	<p>8</p>		<p>Implementación de Estrategias de Gestión del Conocimiento</p> <p>Implementar las estrategias necesarias para el mejoramiento de su gestión y el aprendizaje organizacional. De acuerdo a los lineamientos</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales</p>	<p>Revisar la implementación de las estrategias de</p>	<p>Documento soporte de la estrategia implementada teniendo en cuenta la herramienta disponible.</p> <p>Información para el Inventario de activos de conocimiento del</p>	<p>Gestión del Conocimiento</p> <p>Gestión del</p>

				impartidos desde el proceso de Gestión del Conocimiento, se deben aplicar las herramientas suministradas para el desarrollo de la estrategia a implementar	GIT de Transformación Organizacional	gestión del conocimiento.	proceso	Talento Humano
<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 (PQRSD).</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</p>	<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</p>	9	V	<p>Coordinador y colaboradores del GIT de grupos de Interés y Gestión documental</p> <p>Subdirector Administrativo</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>	

de la cultura organizacional y apropiación del MIG.		demostrar los aspectos específicos de servicio al ciudadano de la 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 PQRSD. - Participación en actividades de promoción de la oferta institucional en las regiones. - Uso del sitio WEB para trámites y PQRSD. <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 PQRSD 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.
		En la actividad 4 se incluye la atención a las PQRSD que ingresan por el correo mntic responde y los niveles de atención de acuerdo con la

4	13/Nov/2015	profundidad en la respuesta Se incluye la actividad del actuar "Reporte de información del índice de satisfacción del Mintic
5	19/Sep/2017	*Se incluyen las actividades, entradas y salidas correspondientes a la formulación e implementación del modelo de responsabilidad social institucional. *Se incluyen las entradas, actividades y salidas correspondientes a las notificaciones de actos administrativos. *Se actualizan indicadores y riesgos relacionados con el proceso.
6	28/Nov/2018	*Alineación al modelo RSI y al MIPG *Inclusión del criterio de sostenibilidad. *Actualización de riesgos *Actualización de indicadores
6	18/Nov/2019	Se actualizan los riesgos alineándolos con el nuevo perfil de riesgos del proceso.
7	17/Jul/2020	*Actualización de los Riesgos *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.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Betsy Francia Amaya Blanchar Cargo: PROFESIONAL UNIVERSITARIO Fecha: 17/Jul/2020	Nombre: Angelica Maria Cortes Calderon Cargo: Contratista GTO Fecha: 18/Jul/2020 Nombre: William Chacon Bobadilla Cargo: Funcionario Fecha: 18/Jul/2020 Nombre: Carolina Castañeda de Avila Cargo: Coordinadora de GIT Transformación Organizacional Fecha: 30/Jul/2020	Nombre: Diego Luis Ojeda León Cargo: Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales Fecha: 04/Ago/2020