



|   |   |  |                       |  |
|---|---|--|-----------------------|--|
|  <b>MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b> | <b>GESTIÓN DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS</b>                      | <b>Código</b>                          | <b>AGI-TIC-CD-001</b> |  |
|   | <b>GESTIÓN DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS.</b>                     | <b>Versión</b>                         | <b>8</b>              |  |
|   | <b>CARTA DESCRIPTIVA DE GESTIÓN DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS</b> | <b>Clasificación de la Información</b> | <b>Pública</b>        |  |

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>Líder de Proceso:</b> | Subdirector Administrativo - Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental |
|--------------------------|---|

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Objetivo:</b> | 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 de valor público en el MinTIC en alineación con los objetivos institucionales y las buenas prácticas dadas por los estándares globales de desarrollo sostenible. |
|------------------|--|

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Alcance:</b> | 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 ejecutados por la entidad. |
|-----------------|--|

|  |   |
|--|---|
| <b>Documentos internos y externos:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">MIG-TIC-DI-023 Matriz Identificación de Requisitos Legales y de Otra índole</a></li> </ul> |
|--|---|

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Recursos:</b> | <p>Humanos: funcionarios y contratistas de (Dependencia) y gestores de proceso designados por los líderes de los procesos.</p> <p>Financieros: presupuesto asignado por la Entidad.</p> <p>Físicos: puestos de trabajo, instalaciones físicas dispuestas por la Entidad.</p> <p>Tecnológicos: correo electrónico, intraTIC, IntegraTIC, página web, equipos de computo, Sistema de Información del Modelo Integrado de Gestión - SiMIG.</p> |
|------------------|---|

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Requisitos Legales:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">MIG-TIC-DI-023 Matriz Identificación de Requisitos Legales y de Otra índole</a></li> </ul> |
|----------------------------|---|

|   |   |
|---|---|
| <b>Requisitos de las normas técnicas aplicables al proceso:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">MIG-TIC-DI-025 Matriz relación ISO_PROCESOS</a></li> </ul> |
|---|---|

|  |  |
|--|--|
|  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Todas las respuestas a las PQRSD y/o tramites deben estar registradas en el sistema de gestión documental de la entidad a cargo del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental.</li> <li>2. Se debe realizar un seguimiento mensual de las PQRSD y/o tramites vencidas y sin respuesta por dependencia.</li> <li>3. Los funcionarios con competencia para decidir, según la materia objeto de la PQRSD y/o trámite, deben responder por su trámite y oportuna respuesta.</li> <li>4. Cada dependencia debe designar un facilitador responsable de hacerle seguimiento y control a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).</li> <li>5. Cuando el área asignada considere que la respuesta de la misma no es de su competencia, deberá gestionar inmediatamente su devolución a la Bandeja de Entrada PQRSD-(BDE-PQRSD) para el redireccionamiento al área competente.</li> <li>6. Cuando el área asignada haya considerado que la respuesta de la misma no era de su competencia y no la devolvió o reasignó al competente por lo menos tres (3) días antes de su vencimiento, deberá atender la solicitud bajo el acompañamiento del área que de acuerdo con sus funciones y competencias debió responderlo inicialmente.</li> </ol> <p><b>1. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Identificación y socialización de los requisitos legales y otros requisitos aplicables del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con el procedimiento establecido.</li> <li>1.2 Reporte y cumplimiento del Plan Operativo del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>1.3 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.</li> <li>1.4 Identificación de necesidades, competencias, formación y expectativas para el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>1.5 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.</li> <li>1.6 Los líderes y equipos de trabajo participarán en las actividades de cambio, cultura y prevención del Sistema Integrado de Gestión.</li> </ol> |
|--|--|

**Políticas de operación:**

1.7. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

1.7.1 Identificación, actualización y aprobación de los activos de información del proceso de acuerdo con el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.

1.7.2 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.

1.7.3 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.

1.8 Sistema de Gestión de Calidad

1.8.1 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

1.8.2. 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.

1.8.3 El líder del proceso es el responsable de informar, divulgar y apropiar los documentos del proceso.

1.8.4 El líder y/o gestor de procesos debe revisar periódicamente la normatividad aplicable y actualizar los documentos del proceso en caso de ser necesario.

1.9 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

1.9.1 El líder del proceso participará en las investigaciones de incidentes de Seguridad y Salud en el Trabajo.

1.9.2 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.

1.10 Sistema de Gestión Ambiental

1.10.1 Los líderes y equipos de trabajo desarrollaran buenas prácticas enfocadas en los programas establecidos en el Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA.

1.10.2 Los líderes y equipos de trabajo deberán asistir a las charlas de sensibilización ambiental desarrolladas por el Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental - GITGIGD.

1.10.3 Los líderes y equipos incluirán criterios de sostenibilidad ambiental en los procesos de contratación cuando apliquen.

1.11 Responsabilidad Social

1.11.1 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.

1.11.2 El líder del proceso y/o gestor del proceso o equipo de trabajo, desarrollarán y reportarán los indicadores GRI- ( Global Reporting Initiative) aplicables al proceso, teniendo en cuenta las estrategias de recolección de la información solicitado por el GITGIGD.

1.12 Gestión del Conocimiento.

1.12.1 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.

1.12.2 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.

| Proveedores | Entradas   | No. | PHVA | Descripción de la actividad   | Responsable | PPC | Salidas  | Clientes |
|-------------|--|-----|------|---|-------------|-----|--|----------|
|             | Políticas, normatividad y lineamientos aplicables al proceso |     |      | Planear la gestión de atención a los Grupos de Interés del MinTIC:  |             |     |  |          |
|             | Plan Nacional de Desarrollo                                  |     |      | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:  |             |     |  |          |
|             | Documentos CONPES  |     |      | 1. Planear la gestión de atención con los grupos de interés teniendo en cuenta los aspectos a fortalecer identificados (necesidades, requerimientos, normatividad)  |             |     | 1, Lineamientos del Manual de Caracterización y relacionamiento con los Grupos de Interés 1,                     |          |
|             | Acuerdos Internacionales                                     |     |      |   |             |     | 2, Lineamientos del Manual Servicio al Ciudadano 2,  |          |
|             | Normatividad ambiental vigente aplicable                     |     |      | 2. Definir y documentar los lineamientos para la ejecución del proceso y la formulación de planes y estrategias para el relacionamiento con los grupos de interés tanto en el back office y front office, alineado con las iniciativas del Plan Estratégico Institucional |             |     | 2, Políticas, lineamientos aplicable a todos los procesos del MinTIC (RSI - Ambiental - Servicio al Ciudadano) 1 |          |
|             | Plan Estratégico Institucional                               |     |      |   |             |     |  |          |
|             | Plan de acción anual   |     |      |   |             |     |  |          |
|             | Documentación para la operación al interior del              |     |      |   |             |     |  |          |

|  |  |   |   |  |  |  |   |                    |
|--|--|---|---|--|--|--|---|--------------------|
| Gobierno   | Ministerio en termino de procesos  |   |   | 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 - RSI.  |  | CAGI6 Revisar los temas tratados con el Equipo de Comunicaciones y enlaces | 3, 4, Estrategias de fortalecimiento en la gestión del servicio con los grupos de interés y de buenas practicas de RSI. 1 | Todos los procesos |
| Organismos Internacionales                                 | Lineamientos, estrategia y políticas internas del MIG  |   |   |  | Subdirección Administrativa                                    |  |   |                    |
| Organismos Ambientales                                     |  |   |   |  |  |  |   |                    |
| Direccionamiento estratégico                               | Plan de acción para el Fortalecimiento de la Gestión y el desempeño Institucional                          | 1 | P | 3. Definir los indicadores del GRI aplicables a los procesos de la Entidad, en cumplimiento del Modelo de Responsabilidad Social Institucional - RSI.  | Coordinación del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental | CAGI9 Verificar la capacitación de los lineamientos de Caracterización.    | 4, Actividades del Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA 1 .   | Grupos de Interés  |
| Fortalecimiento Organizacional                             |  |   |   |  |  |  |   |                    |
| Coordinación del GIT de Estadística y Estudios Sectoriales | Metodología y lineamientos para recolección de datos del nivel de la satisfacción de los grupos de interés |   |   | 4. Se elaboran estrategias, planes, actividades y acciones de buenas practicas que aporten a la gestión ambiental de la Entidad. NOTA: 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 Oficina de Fomento Regional y deberá ser coordinada con la Subdirección Administrativa a través del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, para mantener la alineación estratégica. | Coordinación del GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales    | CAGI22 Verificar la apropiación del modelo RSI                             | 4, Actividades del Plan de Participación Ciudadana 2  |                    |
| Todos los procesos   | Información de relacionamiento con los grupos de interés   |   |   |  |  |  | 4, Actividades del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano (Componente 4) 2  |                    |
| Grupos de interés  | Caracterización de los grupos de interés - Informe de resultados de auditorías internas y externas.        |   |   |  |  |  | 4, Lineamientos para traducir documentos a lenguaje claro 1   |                    |
|  | Requerimientos de los grupos Interés - Identificación de necesidades y expectativas                        |   |   |  |  |  | 5. Instrumento para recolectar información del nivel de satisfacción de los grupos de interés.                            |                    |
|  | Fuentes primarias de información (Encuesta, indicadores, acciones de mejora, FURAG)                        |   |   |  |  |  |   |                    |
|  |  |   |   | Implementar los lineamientos, planes y estrategias de fortalecimiento de la relación con los grupos de interés:  |  |  |   |                    |
|  |  |   |   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:   |  |  |   |                    |
|  |  |   |   | 1. Implementar la política de servicio al ciudadano que determine los lineamientos para la prestación de los servicios de manera efectiva y el goce de los derechos de los ciudadanos.   |  |  |   |                    |
|  |  |   |   | 2. Coordinar e implementar los planes o iniciativas para fortalecer el servicio al ciudadano para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.  |  |  |   |                    |
|  |  |   |   | 3. Implementar y   |  |  |   |                    |
|  | 1. Lineamientos del Manual de Caracterización y relacionamiento con los Grupos de Interés                  |   |   |  |  |  |   |                    |
|  | 1. Actividades del Plan de Participación   |   |   |  |  | CAGI4. Verificar que se realice la   | 1, Caracterización de los Grupos de Interes realizada 1, 2<br>2. Lineamientos   |                    |

|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|--|--|---|---|---|--|--|---|--|
| Gestión de Atención a Grupos de Interés                    | Ciudadana  |   |   | socializar de lineamientos de lenguaje claro establecidos por la entidad para lograr una mejor comunicación con los grupos de interés.  | Subdirección Administrativa                                    | consolidación y registro de la información de Seguimiento a la gestión del proceso.                                | del Manual Servicio al Ciudadano ejecutados 1, 2,                   | 1, Grupos de Interés                                   |
|  | 1. Lineamientos del Manual de Servicio al Ciudadano  | 2 | H | 4. Coordinar con las diferentes dependencias la actualización de la información referente de los trámites y servicios que afecten la atención a los grupos de interés de la entidad.  | Coordinación del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental | CAGI5. Revisar que se actualice periódicamente las preguntas frecuentes.   | 5. Información actualizada de preguntas frecuentes 1, 2,            | 2, Todos los procesos                                  |
| Coordinación del GIT de Estadística y Estudios Sectoriales | 1. Lineamientos para traducir documentos a lenguaje claro                                      |   |   | 5. Aplicar el instrumento de recolección de información del nivel de satisfacción de los grupos de interés a cargo del GIT de Estadística y Estudios Sectoriales. El GIT de Transformación Organizacional acompañará, según lo establecido en el proceso de Fortalecimiento Organizacional, con la construcción de los planes de mejora de los procesos según resultados, los responsables de las dependencias estarán encargados de gestionar los planes de mejora de acuerdo con sus necesidades y capacidades. De acuerdo a lo establecido en el procedimiento MIG-TIC-PR-003 FORMULACIÓN, SEGUIMIENTO Y CIERRE DE ACCIONES DE MEJORA. | Coordinación del GIT de Estadística y Estudios Sectoriales     | CAGI7- Verificar la entrega de los planes de mejora formulados por las áreas y su presentación ante el Comité MIG. | 2. Informe plan participación ciudadana 1, 2,                       | 3. Fortalecimiento Organizacional - Todos los procesos |
|  | 2. Actividades Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano (Componente 4) 2                 |   |   |   |  |  | 3. Lineamientos de lenguaje claro ejecutados 1, 2,                  |  |
|  | 2. Instrumento para recolectar información del nivel de satisfacción de los grupos de interés. |   |   |   |  |  | 4. Resultados del nivel de satisfacción de los grupos de interés 3, |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |
|  |  |   |   |   |  |  |   |  |

|  |   |   |   |   |  |  |   |  |
|--|---|---|---|---|--|--|---|--|
| 4. Todos los procesos  | del MinTIC<br><br>4. Información actualizada de preguntas frecuentes  |   |   | 3. Recepcionar los documentos generados por las dependencias para su envío físico a los grupos de interés a través del operador de correo contratado por la entidad.<br><br>4. Implementar acciones para el fortalecimiento de la Gestión del Servicio, garantizando el acceso de los Grupos de interés en todo el territorio nacional y a través de distintos canales de atención.<br><br>5. Realizar análisis de la gestión de las PQRSD direccionadas a cada dependencia para su atención oportuna.  | Documental   | entidad.<br><br>CAGI19 Revisar el bandeja de entrada PQRSD y redireccionar la petición<br><br>CAGI20 Verificar en el Sistema de Gestión Documental de acuerdo al medio de envío y completitud de la correspondencia.<br><br>CAGI21 Verificar en el Sistema de Gestión Documental el reporte de devoluciones y reportar a la dependencia la devolución. | correo 1<br><br>5 Informe de gestión de PQRSD3  |  |
| 1. Gobierno Nacional<br><br>2. Procesos generadores de actos administrativos | 1. Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo<br><br>2. Acto Administrativo generado por el área | 4 | H | Publicar y notificar Actos administrativos generados por la entidad:<br><br>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:<br><br>1. Realizar citación a notificación de actos administrativos generados por la entidad en cumplimiento de sus funciones, a través de forma presencial o virtual según sea el caso, siguiendo los lineamientos y tiempos establecidos por la normatividad vigente, hasta el cierre de la vía gubernativa.   | Subdirección Administrativa<br><br>Coordinación del GIT de Grupo de Notificaciones | CAGI15 Verificar por medios alternos los datos de correspondencia del notificado.<br><br>CAGI17 Revisar la notificación enviada por las áreas productoras a través de Integratic.  | Actos administrativos notificados y ejecutoriados   | Grupos de Interés<br><br>Todos los procesos            |
| 1. Organismos Ambientales<br><br>2. Gestión de Atención a Grupos de Interés  | 1. Normatividad ambiental vigente aplicable<br><br>2. Actividades del Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA            | 5 | H | Implementar las acciones y estrategias mediante actividades que aporten a la gestión ambiental:<br><br>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:<br><br>1. Implementación de políticas y lineamientos aplicables a la Gestion Ambiental.<br><br>2. Entrega Residuos Peligrosos - RESPEL generados de acuerdo a la normatividad ambiental vigente.<br><br>3. Implementar los programas establecidos en el PIGA y documentación ambiental para el cumplimiento de la normatividad vigente.<br><br>4. Identificación de los aspectos e impactos ambientales de la entidad.<br><br>5. Realizar charlas y | Coordinación del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental                     | CAGI22. Verificar el conocimiento y avance del modelo de RSI.  | Informe de Gestion Ambiental.<br><br>Matriz de aspectos e impactos ambientales<br><br>Certificaciones de disposición final de RESPEL (luminarias) cuando se generen | Grupos de interés del MINTIC<br><br>Todos los procesos |

|  |   |   |     |  |   |  |   |   |
|--|---|---|-----|--|---|--|---|---|
|  |   |   |     | <p>campañas de sensibilización ambiental a funcionarios y contratistas.</p> <p>6. Elaboración y diseño de tips y campañas ambientales para Implementar buenas prácticas para la mitigación de impactos y aportar al desarrollo sostenible.</p>   |   |  |   |   |
| 1. Gestión de Atención a Grupos de Interés | <p>1. Políticas, lineamientos aplicable a todos los procesos del MinTIC (RSI - Ambiental - Servicio al Ciudadano)</p> <p>1. Estrategias de fortalecimiento en la gestión del servicio con los grupos de interés y de buenas practicas de RSI.</p>   | ? | 6 H | <p>Implementar y ejecutar el Modelo de Responsabilidad Social Institucional para asumir buenas practicas aportando a la sostenibilidad de la Entidad</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:</p> <p>1. Implementar y socializar las politicas, lineamientos, estrategias y el Modelo RSI a los funcionarios y contratistas del MinTIC para asumir un comportamiento responsable y sostenible en la Entidad.</p> <p>2. Incluir en los procesos del MIG los criterios de Modelo Responsabilidad social Institucional - RSI aplicables al mismo.</p> <p>3. Implementar la metodología de recolección de información en los procesos del MIG, para presentar informes de Responsabilidad Social.</p> | Coordinación del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental | <p>CAGI22. Verificar el conocimiento y avance del modelo de RSI</p> <p>CAGI23. Verificar el cumplimiento del plan Institucional de gestión ambiental</p> | <p>Políticas , Estrategias y lineamientos socializados e ejecutados</p> <p>Cadenas de valor del MIG con criterios de sostenibilidad</p> <p>Metodología implementada de recolección de Información para el Reporte de sostenibilidad</p> | <p>Grupos de interés del MINTIC</p> <p>Todos los procesos</p> |
|  | <p>1. Caracterización de los Grupos de Interés realizada</p> <p>1. Lineamientos del Manual de Servicio al Ciudadano ejecutados</p> <p>1. Informe plan participación ciudadana</p> <p>1, Lineamientos en lenguaje claro ejecutados</p> <p>1. Participaciones en ferias, eventos, entre otros</p> <p>1. Informe de gestión de PQRSD</p> <p>1. Informe de Gestion Ambiental.</p> |   |     | <p>Realizar seguimiento con base en los resultados de la gestión del proceso:</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:</p>  |   |  |   |   |

|   |  |   |   |   |  |   |  |  |
|---|--|---|---|---|--|---|--|--|
| 1. Gestión de Atención a Grupos de interés<br><br>2. Organismos Ambientales | 1. Matriz de aspectos e impactos ambientales<br><br>1. Certificaciones de disposición final de RESPEL (luminarias) cuando se generen<br><br>1. Políticas , Estrategias y lineamientos socializados e ejecutados<br><br>1. Cadenas de valor del MIG con criterios de sostenibilidad<br><br>Metodología implementada de recolección de Información para el Reporte de sostenibilidad<br><br>1. Direccionamiento y/o envío de Documentos generados por las dependencias<br><br>1. Informe de la caracterización de los grupos de interés<br><br>1. Documentos gestionados a través del Operador de correo<br><br>1, Actos administrativos notificados y ejecutoriados<br><br>1. Actividades del Plan Institucional de Gestion Ambiental - PIGA<br><br>1. Políticas, lineamientos aplicable a todos los procesos del MinTIC (RSI - Ambiental - Servicio al Ciudadano)<br><br>4, Actividades Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano (Componente 4)<br>2<br><br>2. Normatividad ambiental vigente aplicable. | 7 | V | 1. Verificar la ejecución de las actividades de los planes, programas o iniciativas para fortalecer el servicio al ciudadano en cumplimiento de la política de Servicio al Ciudadano.<br><br>2. Verificar los resultados de la aplicación de la metodología de caracterización.<br><br>3. Verificar los resultados de los indicadores e informes del proceso.<br><br>4. Monitorear la gestión de la atención a los grupos de interés a través de los resultados de la calificación realizada por los grupos de interés en los ciclos de servicio a través de los canales de atención administrados por el grupo.<br><br>5. Seguimientos al programa de ahorro y uso eficiente de agua y energía, gestión integral de residuos sólidos y gestión integral de residuos peligrosos.<br><br>6. Seguimiento al cumplimiento normativo ambiental.<br><br>7. Revisión de los avances e indicadores de los programas del PIGA reportados en el informe de Gestión Ambiental presentado anualmente.<br><br>8. Seguimiento a los criterios establecidos en el Modelo de Responsabilidad Social Institucional teniendo en cuenta los indicadores GRI aplicables a cada procesos. | Subdirección Administrativa<br><br>Coordinación del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental<br><br>Coordinación del GIT de Grupo de Notificaciones | CAGI3. Revisar y hacer seguimiento al estado de las PQRSD y trámites.<br><br>CAGI11. Verificar y analizar la información de la gestión del proceso.<br><br>CAGI12 Revisar y hacer seguimiento de respuestas a las solicitudes registradas en el aplicativo de Gestión Documental por parte del facilitador documental del grupo.<br><br>CAGI16. Revisar y Remitir el informe PQRSD de respuestas extemporáneas y sin respuesta a Secretaría General para lo de su competencia.<br><br>CAGI22. Verificar el conocimiento y avance del modelo de RSI. | Acciones planeadas pendientes de ejecutar.<br><br>Informe de la caracterización de los grupos de interés.<br><br>Análisis de los indicadores del proceso.<br><br>Alertas del proceso de atención a los grupos de interés.<br><br>Reporte de PQRSD extemporáneas.<br><br>Resultado de la calificación de los ciclos de Servicio<br><br>Matriz de recolección de la Información para el reporte de sostenibilidad por cada proceso | Grupos de interés del MINTIC<br><br>Fortalecimiento organizacional<br><br>Evaluación y apoyo al Control de la Gestión<br><br>Todos los procesos<br><br>Grupos de Interés |
|   | Identificar el conocimiento requerido  |   |   |   |  |   |  |  |



|   |   |   |   |  |   |  |   |   |
|---|---|---|---|--|---|--|---|---|
| <p>Gestión del Conocimiento</p> <p>Fortalecimiento Organizacional</p> | <p>Conocimiento requeridos para el desarrollo del proceso</p>   | 8 | V | <p>para el fortalecimiento de su operación e implementar las estrategias necesarias para el mejoramiento de su gestión a partir de la gestión del conocimiento:</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:</p> <p>Identificar el conocimiento requerido para el fortalecimiento de su operación: Cada uno de los procesos realizarán la actividad relacionada con la identificación de conocimientos requeridos teniendo en cuenta el marco estratégico institucional (misión, visión objetivos, funciones, carta descriptiva del proceso, lecciones aprendidas, plan estratégico y plan acción de su área o dependencia).</p> <p>Implementar las estrategias necesarias para el mejoramiento de su gestión a partir de la gestión del conocimiento: De acuerdo a los lineamientos impartidos desde el proceso de GESCO (Gestión del conocimiento), se deben aplicar las herramientas suministradas para el desarrollo de la actividad a implementar.</p> | <p>Líder de dependencia y/o proceso</p> | <p>CAGI14 Revisar la implementación de las estrategias de gestión del conocimiento.</p> <p>CAGI18 Verificar la actualización documental del proceso (cuando aplique)</p> <p>CAGI24 Verificar el cumplimiento de Declaración de conflicto de intereses y en motivar su compromiso</p> | <p>Documento soporte de la estrategia implementada teniendo en cuenta la herramienta disponible.</p> <p>Inventario de activos de conocimiento</p> <p>Listado de conocimiento estratégico existente y faltante</p> | <p>Gestión del conocimiento</p> <p>Gestión del talento humano</p> <p>Todos los procesos</p> |
| <p>Departamento Administrativo de la Función</p>                      | <p>Lineamientos para la gestión organizacional de las entidades públicas</p> <p>Criterios de autoevaluación para su aplicación en los procesos de la Entidad</p> <p>Resultados del seguimiento, gestión y desempeño de los procesos y del MIG</p> <p>Resultados del seguimiento, gestión y desempeño de Fortalecimiento Organizacional (indicadores, riesgos, acciones de mejora)</p> <p>Reporte de seguimiento PQRSD extemporáneas</p> |   |   | <p>Realizar seguimiento, revisión y ejecución de los requisitos y controles establecidos en el Sistema Integrado de Gestión:</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:</p> <p>Realizar seguimiento, autoevaluación y formulación de acciones con base en los resultados de la gestión del proceso.</p> <p>Con base en la información registrada de la gestión del proceso (indicadores, monitoreo de riesgos, Plan</p>   |   | <p>Verificar el cumplimiento del Plan Operativo del Sistema</p>  | <p>Necesidades del Proceso.</p> <p>*Acciones de mejora del proceso formuladas, requeridas.</p>  |   |



|   |   |   |   |   |  |   |  |                          |
|---|---|---|---|---|--|---|--|--------------------------|
| Pública                                     | Resultado de la calificación de los ciclos de Servicio  |   |   | Operativo del Sistema Integrado de Gestión, acciones de mejora, respuesta a PQRSD entre otros) se define la necesidad de formular acciones de mejora para actualizar sus documentos, identificar requisitos aplicables al proceso para su actualización constante y reorientar el desempeño del proceso cuando se presentan incumplimientos o se proponen mejoras al proceso, las cuales se evidenciarán mediante el seguimiento a controles de manera periódica según el Plan Operativo. |  | Integrado de Gestión.   | *Acciones de gestión que requieran incorporarse o actualizarse en el plan de acción.   |                          |
| Fortalecimiento Organizacional              | Matriz de recolección de la Información para el reporte de sostenibilidad por cada proceso      |   |   |   | Líder del Proceso                        | Revisar y hacer seguimiento de respuestas a las solicitudes registradas en el sistema de gestión documental por parte del facilitador documental del grupo. | *Resultados de la autoevaluación, gestión y desempeño del proceso y del MIG (riesgos, indicadores, diseño de procesos y productos o servicios, control de producto no conforme, seguridad de la información, protección de datos personales, entre otros). | Todos los servidores     |
| Entes externos de control y normativos      | Documentación para la operación al interior del Ministerio en términos de procesos              | 9 | A |   | Líderes del Sistema Integrado de Gestión |   |  | Gestión del Conocimiento |
| Líder del Sistema Integrado de Gestión      |   |   |   |   | Gestor del Proceso                       | Verificar que se realice la consolidación y registro de la información de Seguimiento a la gestión del proceso.   |  |                          |
| Comité MIG                                  | Lineamientos, estrategias y políticas internas del MIG  |   |   |   |  |   |  |                          |
| Proceso de Fortalecimiento Organizacional   | Lineamientos y estrategias para el fortalecimiento de la apropiación del MIG                    |   |   |   |  | Verificar y analizar la información de gestión del proceso a las reuniones de grupo comité primario.  | *Solicitudes de creación, modificación y/o actualización de documentos.  |                          |
| Gestión de Atención a Grupos de Interés     | Actas de Comité MIG   |   |   |   |  |   | *Buenas prácticas para la innovación.  |                          |
| Evaluación y apoyo al control de la gestión | Informe de resultados de auditorías internas y externas   |   |   |   |  |   |  |                          |
|   | Resultados de las mediciones de gestión y desempeño institucional                               |   |   |   |  |   |  |                          |
|   | Resultados encuesta de satisfacción   |   |   |   |  |   |  |                          |
|   | Plan Operativo del Sistema Integrado de Gestión   |   |   |   |  |   |  |                          |
|   | PQRS  |   |   |   |  |   |  |                          |
|   | Evaluaciones, Informes de seguimiento e Informes de Auditoría del roll Evaluación y Seguimiento |   |   |   |  |   |  |                          |

**Indicadores:**

- Actos Administrativos citados dentro del término legal
- Actos Administrativos Efectivos Notificados
- Citaciones devueltas
- Notificaciones realizadas por medios electrónicos (página web y correos electrónicos)
- PQRSD respondidas oportunamente
- Participación en actividades de promoción de la oferta Institucional en las regiones
- Usuarios satisfechos en el Punto de Atención presencial del MINTIC
- Tiempo empleado por los grupos de interés para la atención en el servicio de radicación
- Tiempo empleado por los grupos de interés durante la espera para recibir el servicio en el punto de atención presencial
- Uso del sitio Web para trámites y PQRSD
- Metros cúbicos de Agua consumida en las instalaciones del Edificio Murillo Toro
- Energía consumida en el Edificio Murillo Toro
- Generación de Residuos Peligrosos
- Residuos aprovechables gestionados y generados
- Generación residuos sólidos no aprovechables
- Medición huella de carbono
- Socialización Derechos Humanos al personal del MinTIC - RSI

- Socialización programas del PIGA al personal del MinTIC

Riesgos::

- Mapa de Riesgos de Gestión de Atención a Grupos de Interés

#### Clasificación de la Información :Pública

| 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 PQRSD que ingresan por el correo mintic responde y los niveles de atención de acuerdo con la profundidad en la respuesta<br>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.<br>*Se incluyen las entradas, actividades y salidas correspondientes a las notificaciones de actos administrativos.<br>*Se actualizan indicadores y riesgos relacionados con el proceso. |
| 6       | 28/Nov/2018 | *Alineación al modelo RSI y al MIPG<br>*Inclusión del criterio de sostenibilidad.<br>*Actualización de riesgos<br>*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<br><br>*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.   |

|   |             |  |
|---|-------------|--|
| 8 | 08/May/2021 | <p>*Alineación al modelo RSI y al MIPG</p> <p>*Se incluye la responsabilidad de diseñar y aplicar el instrumento para recolectar datos del nivel de la satisfacción de los grupos de interés a cargo del GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales</p> <p>*Actualización de Riesgos</p> |
|---|-------------|--|

| ELABORÓ  | REVISÓ  | APROBÓ   |
|--|---|--|
| <p><b>Nombre:</b> Betsy Francia Amaya Blanchar</p> <p><b>Cargo:</b> PROFESIONAL UNIVERSITARIO</p> <p><b>Fecha:</b> 29/Dic/2021</p> | <p><b>Nombre:</b> Angelica Maria Cortes Calderon</p> <p><b>Cargo:</b> PROFESIONAL UNIVERSITARIO</p> <p><b>Fecha:</b> 29/Dic/2021</p> <p><b>Nombre:</b> William Chacon Bobadilla</p> <p><b>Cargo:</b> Coordinador</p> <p><b>Fecha:</b> 29/Dic/2021</p> <p><b>Nombre:</b> Fabiola Rivera Rojas</p> <p><b>Cargo:</b> Subdirector Administrativo</p> <p><b>Fecha:</b> 29/Dic/2021</p> <p><b>Nombre:</b> Carolina Castañeda de Avila</p> <p><b>Cargo:</b> Coordinador</p> <p><b>Fecha:</b> 30/Dic/2021</p> | <p><b>Nombre:</b> Juddy Alexandra Amado Sierra</p> <p><b>Cargo:</b> Jefe de Oficina</p> <p><b>Fecha:</b> 30/Dic/2021</p> |



Clasificación de la Información: Pública

AGI-TIC-CD-001

8

Pública - COPIA CONTROLADA