Proceso

CR – RCC – 10 – Versión 02

Estratégico

Relacionamiento con el Ciudadano

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | IDEP | BOGOTÁ

1. Líder del Proceso

De acuerdo con lo establecido en el Decreto Distrital 640 de 2025 "*Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública*", el proceso adoptará las directrices del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía para la caracterización de este proceso.

En este sentido, el liderazgo del proceso será ejercido de manera compartida, en articulación con el ejercicio de liderazgo de las políticas de gestión y desempeño conforme a la Resolución 033 de 2026, "*por la cual se actualiza el reglamento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP y se dictan otras disposiciones*".

Servicio al Ciudadano
Subdirector(a) General Administrativo y Financiero.

Racionalización de Trámites
Subdirector(a) General Académico.

Participación Ciudadana en la Gestión Pública
Jefe de Oficina Asesora de Planeación.
Subdirector(a) General Académico.

Transparencia Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción
Jefe de Oficina Asesora de Planeación.
Subdirector(a) General Académico.

2. Objetivo del Proceso

Gestionar los espacios de relacionamiento para el acceso oportuno, efectivo y de calidad a la información y la oferta institucional de bienes y servicios. mediante la articulación, implementación y el seguimiento a los momentos de interacción con la ciudadanía, usuarios, grupos de valor y grupos de interés.

3. Alcance

El proceso comprende desde la caracterización de las necesidades e intereses de la ciudadanía y los grupos de valor del IDEP, así como el diseño, implementación, seguimiento y **evaluación** de los instrumentos de interacción con dichos actores, hasta la formulación de acciones para la mejora del relacionamiento y la oferta institucional.

4. Caracterización del Proceso

Proveedor	Entradas		Actividades	Responsable	Salidas	Usuario
Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP Departamento Nacional de Planeación DNP Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD	Plataforma Estratégica Institucional Lineamientos de las políticas de gestión y desempeño del MIPG asociadas a la relación Estado Ciudadanía: Servicio al ciudadano, Racionalización de trámites, Participación ciudadana en la Gestión Pública, Transparencia y acceso a la información pública Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés	P	Realizar la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos interesados de acuerdo con el Marco de Referencia Vigente.	Jefe Oficina Asesora de Planeación Profesional SIG Oficina Asesora de Planeación. Enlace SIG de cada dependencia	Caracterización de necesidades e intereses de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés.	Todos los Procesos Grupos de Valor e Interés
Procesos misionales y estratégicos participantes en los espacios de relacionamiento con la ciudadanía	Informes de Auditoría interna (seguimientos al PTEP) Informes de proceso de Rendición de cuentas Resultados de mediciones de espacios de participación	P	Definir los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía para identificar oportunidades de mejora.	Miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño Profesional SIG Oficina Asesora de Planeación Enlace SIG de las dependencias participantes en los espacios de relacionamiento con la ciudadanía	Acciones de Mejoramiento a instrumentos de relacionamiento con la ciudadanía Formuladas	Procesos misionales y estratégicos participantes en los espacios de relacionamiento con la ciudadanía Grupos de Valor e Interés
Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República	Metodología para la estructuración del Programa de Transparencia y Ética Pública Manual Único de Rendición de Cuentas y Protocolo para la Rendición de Cuentas Permanente en las Entidades del Distrito	P	Diseñar participativamente el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, la estrategia de Rendición de Cuentas, el Plan de Participación Ciudadana y demás escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.	Profesional SIG Oficina Asesora de Planeación Enlace SIG de la dependencia participante en los componentes del PTEP Miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño Grupos de Valor e Interés	Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP Formulado Estrategia de Rendición de Cuentas Formulada Plan de Participación Ciudadana Formulada	Todos los Procesos Grupos de Valor e Interés

Proveedor	Entradas		Actividades	Responsable	Salidas	Usuario
Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Todos los Procesos	Manual Único de Rendición de Cuentas Protocolo para la Rendición de Cuentas Permanente en las Entidades del Distrito Información frente al avance de los compromisos y la gestión institucional	H	Desarrollar el ejercicio de Rendición de Cuentas en coordinación con las dependencias responsables de la información y la logística específica.	Jefe Oficina Asesora de Planeación Profesional Oficina Asesora de Planeación. Enlace SIG de la dependencia participante en la Rendición de Cuentas Subdirector General Académico (Equipo de Comunicaciones)	Ejercicio de Rendición de Cuentas	Todos los Procesos Grupos de Valor e Interés
Subdirector General Académico Jefe Oficina Asesora de Planeación Procesos participantes en el Plan de Participación Ciudadana.	Plan de Participación Ciudadana	H	Desarrollar las acciones provistas en el Plan de Participación Ciudadana.	Jefe Oficina Asesora de Planeación Profesional Oficina Asesora de Planeación. Enlace SIG de la dependencia participante en los componentes del Plan de Participación Ciudadana	Plan de Participación Ciudadana Ejecutado	Todos los Procesos Grupos de Valor e Interés
Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Ley de Transparencia Ley 1712 de 2014	H	Dar cumplimiento a las acciones asociadas al marco de Transparencia y acceso a la Información (activa, pasiva y proactiva).	Subdirector General Académico Jefe Oficina Asesora de Planeación Todos los Procesos	Portal web y repositorios de información actualizados	Todos los Procesos Grupos de Valor e Interés
Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Todos los Procesos	Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP Formulado	H	Desarrollar las acciones integradas al Programa de Transparencia y Ética Pública	Profesional Oficina Asesora de Planeación. Enlace SIG de la dependencia participante en los componentes del PTEP	Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP Ejecutado	Todos los Procesos Grupos de Valor e Interés
Peticionarios Grupos de Valor e Interés Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Requerimientos o solicitudes de acceso a la Información Manual de Atención al Ciudadano IDEP	H	Atender las solicitudes de los grupos de valor e interés con respecto al alcance misional de la entidad, llevando los registros, evaluaciones e informes respectivos.	Subdirector General Administrativo y Financiero	Requerimientos de los grupos de valor e interés resueltos Informes de atención a PQRS Encuestas de Satisfacción aplicadas	Todos los Procesos Grupos de Valor e Interés

Proveedor	Entradas		Actividades	Responsable	Salidas	Usuario
Todos los Procesos	Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP Estrategia de Rendición de Cuentas Plan de Participación Ciudadana	V	Realizar seguimiento al desarrollo de las acciones formuladas en Programa de Transparencia y Ética Pública, la Estrategia de Rendición de cuentas, Plan de Participación ciudadana y demás instrumentos de relacionamiento con la ciudadanía para evidenciar su cumplimiento.	Profesional Oficina Asesora de Planeación.	Seguimiento al Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP Seguimiento al Estrategia de Rendición de Cuentas Seguimiento al Plan de Participación Ciudadana	Todos los Procesos Grupos de Valor e Interés Jefe Oficina de Control Interno
Peticionarios Grupos de Valor e Interés	Informes de atención a PQRS Encuestas de Satisfacción aplicadas	V	Realizar seguimiento a los resultados de las encuestas de satisfacción de los miembros de grupos de valor e interés tras la atención de las solicitudes	Subdirector General Administrativo y Financiero	Acciones de mejora resultado de los Informes de atención a y encuestas de satisfacción	Todos los Procesos Jefe Oficina de Control Interno
Todos los Procesos	Lineamientos, documentos y políticas para adopción en el CIGD	V	Realizar verificación de los informes relacionados con los espacios de relacionamiento con la ciudadanía para aportar estratégicamente a la mejora de estos escenarios.	Miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Lineamientos, documentos y políticas para adopción en el CIGD	Todos los Procesos
Todos los Procesos	Plan de Acción Institucional Integrado Indicadores del Proceso Mapas de Riesgos	V	Realizar seguimiento al reporte de indicadores, acciones del Plan de Mejoramiento, acciones del Plan de Acción Institucional Integrado, Seguimiento a los Riesgos, Seguimiento a los compromisos del proceso (reporte de metas, productos de políticas públicas y requerimientos específicos)	Jefe Oficina Asesora de Planeación Subdirector General Administrativo y Financiero Subdirector General Académico	Seguimiento al Plan de Acción Institucional Integrado Seguimiento a los Indicadores del Proceso Seguimiento al Mapas de Riesgos	Todos los Procesos
Todos los Procesos	Brechas, hallazgos y oportunidades de mejora identificadas para los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.	A	Formular acciones de alcance de los escenarios de relacionamiento con el ciudadano, dado el resultado de la revisión de indicadores, planes, mapas de riesgos seguimientos, y demás instrumentos de verificación (informes, resultados de auditorías, entre otros).	Jefe Oficina Asesora de Planeación Subdirector General Administrativo y Financiero Subdirector General Académico	Acciones de mejora y Planes de Mejoramiento Formulados	Todos los Procesos

5. Marco Normativo

Ver normograma asociado al proceso.

6. Documentos asociados al Proceso

Ver Listado maestro de documentos oficiales del Sistema de Gestión y Tabla de Retención Documental de la dependencia que ejerce el liderazgo del proceso.

7. Recursos

Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.
Subdirector(a) General Administrativo y Financiero.
Subdirector(a) General Académico.
Recurso humano asociado a la dependencia (funcionarios y contratistas).
Espacio físico para el desarrollo de las actividades.
Hardware, software y demás elementos asociados al desarrollo de las actividades del proceso.

8. Indicadores

Ver indicadores asociados al proceso.

9. Riesgos

Ver mapa de riesgos por proceso.

10. Control de Cambios

Versión	Cambio	Fecha
0	Creación del documento	
1	Ajustes por cambios en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión	26-12-2022
2	Actualización de la caracterización por ajuste en el alcance asociado con el acompañamiento a los planes de mejoramiento Aprobado en Sesión del CIGD el 23-06-2026	23-06-2026

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Andrés Lara Herrera **Contratista Oficina Asesora de Planeación**	Nisme Yurany Pineda Báez **Subdirectora General Académica** Martha Lucia Vélez Vallejo **Subdirectora General Administrativa y Financiera** Miguel Leonardo Calderón Marín **Jefe Oficina Asesora de Planeación**	Adres Mauricio Castillo Varela **Director General**