



Caracterización de proceso

Relación con la ciudadanía y grupos de valor



Unidad de Proyección Normativa
y Estudios de Regulación Financiera



Contenido

1.	Información General.....	2
2.	Condiciones generales de operación	2
3.	Políticas institucionales de gestión y desempeño	3
4.	Definición del ciclo del proceso.....	4
5.	Productos principales del proceso	10
6.	Informes a cargo del proceso.....	11
7.	Elementos transversales del Sistema de Gestión Institucional	12
8.	Riesgos asociados al proceso	12
9.	Indicadores asociados al proceso.....	12
10.	Documentos asociados al proceso	14
11.	Control de cambios	17
12.	Elaboración, revisión y aprobación.....	18

1. Información General

Responsable/ líder estratégico:	Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional	Tipo de proceso:	<input type="radio"/> Est. <input checked="" type="radio"/> Ms. <input type="radio"/> Apo. <input type="radio"/> Eva.
Responsable/ líder técnico:	Líder del proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor		
Dependencia:	Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional		
Objetivo:	Liderar la implementación integrada de las políticas de servicio al ciudadano, participación y rendición de cuentas y transparencia y acceso a la información, que determinan la relación Estado ciudadano; mediante la definición de lineamientos, estrategias y herramientas de interacción, mejorando la experiencia de los grupos de valor y otras partes interesadas en su relación con la Unidad.		
Alcance:	Desde:	Inicia con la formulación o actualización de lineamientos, estrategias y herramientas para la interacción con los grupos de valor.	
	Hasta:	Finaliza con la definición de ajustes en atención a sus necesidades, expectativas y propuestas	
	Cubre:	La identificación de necesidades e intereses de los grupos de valor de la Unidad, el desarrollo de escenarios de relacionamiento e interacción y el seguimiento a la implementación de las directrices y acciones desarrolladas.	

2. Condiciones generales de operación

No.	Tema	Descripción
1.	Lenguaje claro, accesibilidad, diálogo e inclusión social	La gestión de relacionamiento tiene como características transversales, el lenguaje claro, accesibilidad, el diálogo y la inclusión social.
2.	Interrelación con la gestión misional	Para la adecuada operación del proceso de relación con grupos de valor, se requiere interactuar de manera directa con los demás procesos misionales; especialmente para lo relacionado con la identificación de necesidades y expectativas de los grupos de valor y participación en la gestión institucional.
3.	Racionalización de trámites	Mediante concepto del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, con radicado Interno No: 20192060243472 de fecha 2019/07/10

2. Condiciones generales de operación

No.	Tema	Descripción
		se establece: "...Según el ámbito de aplicación de la política de racionalización de trámites y la definición de trámites y Otros Procedimientos Administrativos-OPAS citada, encontramos que si bien a la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera-URF le aplica la política de racionalización de trámites por tratarse de una entidad de la rama ejecutiva del orden nacional, de conformidad con la Ley 489 de 1998, su relación directa con el ciudadano no se ve reflejada en el objeto social ni en las funciones que desempeña de conformidad con la definición de trámite y otro procedimiento administrativo; por tal razón, no le es susceptible tenerla en cuenta para el cumplimiento de la política de racionalización de trámites".
4.	Ferias acércate	El proceso de relación con grupos de valor participará en las ferias acércate, en representación de la Unidad, con el objetivo de informar a los asistentes sobre la gestión que adelanta y los resultados que ha obtenido en su operación.
5.	Menú de transparencia, participa y servicio al ciudadano en la página web.	La publicación de información en los menús de transparencia participa y servicio al ciudadano de la página web, está a cargo del proceso de gestión de comunicaciones, con solicitud previa registrada en el SMGI por cada responsable de la información. La información por publicar en estos menús está establecida en el esquema de publicaciones a cargo del proceso de Gestión de la Información.

3. Políticas institucionales de gestión y desempeño

No.	Dimensión MIPG	Política a cargo del proceso (Líder técnico)
1.	Información y comunicación	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
2.	Gestión con valores para resultados	Servicio al ciudadano
3.	Gestión con valores para resultados	Participación ciudadana en la gestión pública

4. Definición del ciclo del proceso

Proveedores	Entradas (Insumos)	Actividades principales del proceso	Salidas (Productos)	Destinatarios	Otras partes interesadas
Planear					
Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP	Herramientas para la identificación de necesidades y expectativas de los grupos de valor (Caracterización)	Identificar las características, necesidades e intereses de los grupos de valor de la Unidad	Identificación de necesidades y expectativas de los grupos de valor (Caracterización)	Procesos de la Unidad	Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP
Proceso relación con grupos de valor	Identificación de necesidades y expectativas de los grupos de valor (Caracterización)	Formular o actualizar los lineamientos, estrategias y herramientas para la interacción con los grupos de valor	Lineamientos, estrategias y herramientas para la interacción con los grupos de valor	Procesos de la Unidad	Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP
Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP	Metodologías para la relación con los grupos de valor (Lineamientos para la implementación de las políticas de gestión y desempeño)				

4. Definición del ciclo del proceso

Proveedores	Entradas (Insumos)	Actividades principales del proceso	Salidas (Productos)	Destinatarios	Otras partes interesadas
	de transparencia y acceso a la información pública, servicio al ciudadano y participación ciudadana en la gestión pública, que incluye rendición de cuentas)				
Hacer					
Procesos institucionales	Laboratorios de simplicidad	Desarrollar escenarios de relacionamiento e interacción con los grupos de valor, en coordinación con los Procesos de la Unidad	Documentos traducidos a lenguaje claro	Grupos de valor y otras partes interesadas	Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP
Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	Guía del lenguaje claro para servidores públicos de Colombia		Información pública en lenguaje claro e inclusivo con acceso oportuno y de calidad		
Departamento Nacional de Planeación	Estrategia de participación ciudadana		Espacios de participación y rendición		

4. Definición del ciclo del proceso

Proveedores	Entradas (Insumos)	Actividades principales del proceso	Salidas (Productos)	Destinatarios	Otras partes interesadas	
Proceso de relación con grupos de valor	Estrategia de rendición de cuentas		de cuentas incidentes en la gestión institucional			
Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP	Lineamientos para la implementación de la política institucional de gestión y desempeño de servicio al ciudadano		Canales de atención a la ciudadanía accesibles			
Proceso de relación con grupos de valor.	Documentos institucionales con la formalización de pautas para servicio al ciudadano		Pautas de servicio a la ciudadanía apropiada.			Procesos de la Unidad
Proceso de relación con grupos de valor.	Datos de contacto de los grupos de valor y otras partes interesadas		Directorio institucional			Procesos de la Unidad
Proceso de relación con grupos de valor.		Actualización y consolidación de la información de				

4. Definición del ciclo del proceso

Proveedores	Entradas (Insumos)	Actividades principales del proceso	Salidas (Productos)	Destinatarios	Otras partes interesadas
		contacto de los grupos de valor y otras partes interesadas.			Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones – MinTIC
Ministerio de tecnologías y las comunicaciones - Min TIC	Lineamiento para el manejo de datos abiertos		Información de Unidad registrada en la página de datos abiertos		
Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP	Lineamientos para la implementación de la política institucional de gestión y desempeño de servicio al ciudadano	Desarrollo de estrategias de sensibilización y capacitación para la relación con grupos de valor y otras partes interesadas.	Servidores públicos con habilidades y competencias fortalecidas para el relacionamiento con los grupos de valor y otras partes interesadas.	Procesos de la Unidad	Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP
Proceso de relación con grupos de valor	Documentos institucionales con la formalización de pautas para servicio al ciudadano			Grupos de valor y otras partes interesadas	

4. Definición del ciclo del proceso

Proveedores	Entradas (Insumos)	Actividades principales del proceso	Salidas (Productos)	Destinatarios	Otras partes interesadas
Verificar					
Proceso de relación con grupos de valor	Resultados de la atención por los diferentes canales de atención	Hacer seguimiento a la implementación de las directrices de relación con grupos de valor.	Mediciones de seguimiento a la gestión del relacionamiento y evaluación de la experiencia de los grupos de valor y otras partes interesadas	Proceso de la Unidad	Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP
Ministerio de Hacienda y crédito público – Proceso Apo.6.1 Atención al ciudadano e instituciones					
Proceso de la Unidad	Resultados de las actividades y participación y rendición de cuentas				
Proceso de la relación con la ciudadanía y grupos de valor	Resultados de evaluación de servidores que responden PQRSD y servidores que brindan atención directa			Grupos de valor y partes interesadas	

4. Definición del ciclo del proceso

Proveedores	Entradas (Insumos)	Actividades principales del proceso	Salidas (Productos)	Destinatarios	Otras partes interesadas
Procuraduría General de la Nación	Índice de transparencia y acceso a la información - ITA				
Actuar					
Proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor	Mediciones de seguimiento a la gestión del relacionamiento y evaluación de la experiencia de los grupos de valor y otras partes interesadas	Identificar posibles ajustes para el relacionamiento con grupos de valor y otras partes interesadas, en atención a sus necesidades, expectativas y propuestas	Realimentación a la oferta institucional, de acuerdo con las necesidades, los intereses, las expectativas y las preferencias de los grupos de valor	Procesos de la Unidad	Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP
Proceso control y evaluación	Evaluaciones independientes – Plan de mejoramiento			Grupos de valor y otras partes interesadas	

5. Productos principales del proceso

Nombre	Descripción
Identificación de necesidades y expectativas de los grupos de valor (Caracterización)	Identificación de las particularidades de los grupos de valor y otras partes interesadas con los cuales interactúa la Unidad, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y, a partir de allí, gestionar acciones para satisfacer sus necesidades, expectativas y problemas.
Lineamientos, estrategias y herramientas para la interacción con los grupos de valor	Documentos y herramientas técnicas y metodológicas diseñadas a partir del marco legal, naturaleza institucional y estándares internacionales para interactuar con los grupos de valor y otras partes interesadas de la Unidad, en el marco de la misión institucional y las políticas de servicio al ciudadano, participación ciudadana en la gestión pública y transparencia y acceso a la información.
Información pública en lenguaje claro e inclusivo con acceso oportuno y de calidad	Entrega de información institucional a los grupos de valor y otras partes interesadas mediante las publicaciones la página web, redes sociales, comunicaciones oficiales, respuestas a las solicitudes, entre otros, en un lenguaje claro, sencillo y comprensible.
Estrategia de participación ciudadana	Definición de las acciones institucionales a desarrollar en una vigencia para promover y gestionar la participación de los grupos de valor y otras partes interesadas en la gestión institucional.
Estrategia de rendición de cuentas	Definición de las acciones institucionales a desarrollar en una vigencia para promover y gestionar la rendición de cuentas sobre los resultados de la gestión institucional, con participación de los grupos de valor y otras partes interesadas.
Espacios de participación y rendición de cuentas incidentes en la gestión institucional	Actividades de participación y rendición de cuentas, presenciales o virtuales, para interactuar con los grupos de valor y otras partes interesadas. Estos espacios hacen parte de las estrategias de participación ciudadana y de rendición de cuentas.
Canales de atención a la ciudadanía accesibles	Conjunto de medios de interacción con los grupos de valor y otras partes interesadas, conformado por los canales presencial, telefónico y virtual.

5. Productos principales del proceso

Nombre	Descripción
Pautas de servicio a la ciudadanía apropiadas	Lineamientos institucionales para prestar un servicio de calidad, incluyente, digno, efectivo, oportuno, claro, transparente e imparcial a los grupos de valor y otras partes interesadas, dando cumplimiento a sus expectativas.
Directorio institucional	Herramienta institucional que contiene los datos de contacto de los grupos de valor y otras partes interesadas, con el fin de facilitar la interacción en espacios de participación y rendición de cuentas.

6. Informes a cargo del proceso

Nombre	Descripción	Periodicidad	Destinatario del informe
Informes de PQRS	Instrumento que detalla la gestión de la entidad frente al relacionamiento con la ciudadanía, mediante el uso de los canales institucionales establecidos para la recepción de comunicaciones y PQRS.	Trimestral	Grupos de valor y otras partes interesadas
			Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
Informe de cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas	Documento que contiene los principales resultados sobre el ejercicio de la planeación y ejecución de las actividades de rendición de cuentas de cada vigencia, para contribuir a la consolidación de la memoria institucional y servir como punto de referencia para el diseño de los próximos eventos, de igual o similar naturaleza.	Anual, en el primer trimestre de cada vigencia.	Grupos de valor y otras partes interesadas
Informe de cumplimiento de la estrategia de participación ciudadana	Documento que contiene los principales resultados sobre el ejercicio de la planeación y ejecución de las actividades de participación de cada vigencia, para contribuir a la consolidación de la memoria institucional y servir como punto de referencia para el diseño de los próximos eventos, de igual o similar naturaleza.	Anual, en el primer trimestre de cada vigencia.	Grupos de valor y otras partes interesadas

6. Informes a cargo del proceso

Nombre	Descripción	Periodicidad	Destinatario del informe
Índice de transparencia y acceso a la información - ITA	Formulario en línea dispuesto por la Procuraduría General de la Nación mediante el cual se mide el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información en la página web de la Unidad.	Anual, de acuerdo con la circular que emite en cada vigencia la Procuraduría General de la Nación	Procuraduría General de la Nación

7. Elementos transversales del Sistema de Gestión Institucional

 <small>Sistema de Monitoreo de la Gestión Institucional - URF</small>	<p>Para consultar el detalle de los elementos transversales del Sistema de Gestión Institucional asociados al proceso (Planes de acción, documentos, riesgos, indicadores y planes de mejoramiento), por favor ingrese al Sistema de Monitoreo de la Gestión Institucional – SMGI:</p> <p style="text-align: center;">https://urf.pensempos.com/suiteve/</p>
---	---

8. Riesgos asociados al proceso

Nombre	Descripción
URF_05_RV - Incumplimiento en los tiempos legales de respuestas a las PQRSD	Afectación reputacional por el incumplimiento en los tiempos legales de respuestas a las PQRSD debido a la recepción de solicitudes por canales diferentes a SIED y no realizar el direccionamiento o que el gestor de la PQRSD no genera la respuesta de manera oportuna

9. Indicadores asociados al proceso

Nombre	Formula	Periodicidad
URF_IND003_GI_Cumplimiento en atención a Peticiones	URF - Cumplimiento en atención a Peticiones = (No. De Solicitudes atendidas en los tiempos con fecha de	Mensual

9. Indicadores asociados al proceso

Nombre	Formula	Periodicidad
	vencimiento dentro del mes /No de Solicitudes recibidas que se deben atender en el mes) *100	
URF_IND032_GI_Usabilidad del canal de atención correo electrónico	URF - Usabilidad del canal de atención correo electrónico = Total de solicitudes recibidas por canal correo electrónico / Total de solicitudes recibidas en el mes *100	Mensual
URF_IND024_GI_Usabilidad del canal de atención telefónico	URF - Usabilidad del canal de atención telefónico = Total de solicitudes recibidas por canal telefónico / Total de solicitudes recibidas en el mes *100	Mensual
URF_IND031_GI_Usabilidad del canal de atención presencial	URF - Usabilidad del canal de atención presencial = Total de solicitudes recibidas por canal presencial / Total de solicitudes recibidas en el mes *100	Mensual
URF_IND022_GI_Satisfacción del Servicio en la atención del canal presencial	Satisfacción del Servicio en la atención del canal presencial = Promedio de calificación del instrumento para medir la satisfacción diligenciadas en el canal presencial	Mensual
URF_IND055_RV_Preferencia en acceso a canales de atención	URF_IND055_RV_V1_ Correo Electrónico+URF_IND055_RV_V2_ Correo Postal+URF_IND055_RV_V3_ Atención Presencial+URF_IND055_RV_V4_ Redes Sociales+URF_IND055_RV_V5_ Telefónico+URF_IND055_RV_V6_ Página Web	Mensual
URF_IND058_RV_Perccepción del lenguaje claro en la respuesta a PQRS	(URF_IND058_RV_V1_Cantidad de Respuestas Afirmativas de Claridad / URF_IND058_RV_V1_Cantidad de Respuestas Afirmativas de Claridad) *100	Mensual
URF_IND056_RV_Satisfacción en canales de atención	(URF_IND056_RV_V1_Promedio de Satisfacción Correo Electrónico+URF_IND056_RV_V2_Promedio de Satisfacción Correo Postal+URF_IND056_RV_V3_Promedio de Satisfacción Atención Presencial+URF_IND056_RV_V4_Promedio de Satisfacción Redes Sociales+URF_IND056_RV_V5_Promedio de Satisfacción	Mensual

9. Indicadores asociados al proceso

Nombre	Formula	Periodicidad
	Telefónico+URF_IND056_RV_V6_ Promedio de Satisfacción Página Web)/6	
URF_IND057_RV_Oportunidad en la respuesta	(URF_IND057_RV_V1_ Cantidad de Respuestas Afirmativas en Oportunidad / URF_IND057_RV_V1_ Cantidad de Respuestas Afirmativas en Oportunidad) *100	Mensual
URF_IND054_RV_Segmentación de grupos de valor y partes interesadas respecto a PQRS	URF_IND054_RV_V1_ Academia+URF_IND054_RV_V2_ Agremiaciones+URF_IND054_RV_V3_ Cooperativo+URF_IND054_RV_V4_ Establecimientos de Crédito+URF_IND054_RV_V5_ Mercados de Capitales+URF_IND054_RV_V6_ Sector Público+URF_IND054_RV_V7_ Asegurador+URF_IND054_RV_V8_ Consumidor Financiero+URF_IND054_RV_V9_ Otro Sector	Mensual
URF_IND055_RV_Preferencia en acceso a canales de atención	URF_IND055_RV_V1_ Correo Electrónico+URF_IND055_RV_V2_ Correo Postal+URF_IND055_RV_V3_ Atención Presencial+URF_IND055_RV_V4_ Redes Sociales+URF_IND055_RV_V5_ Telefónico+URF_IND055_RV_V6_ Página Web	Mensual

10. Documentos asociados al proceso

Tipo	Nombre	Documento referente
Normograma	Normograma relación con grupos de valor	Caracterización del proceso
Política	Política de atención al ciudadano	Caracterización del proceso
Política	Política de tratamiento de datos personales	Caracterización del proceso
Procedimiento	Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Política de atención al ciudadano

10. Documentos asociados al proceso

Tipo	Nombre	Documento referente
	(PQRSD), Solicitudes de Información y Tutelas	
Procedimiento	Formulación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas	Caracterización relación con grupos de valor
Procedimiento	Formulación y seguimiento de la estrategia de participación ciudadana	Caracterización del proceso
Procedimiento	Administración del directorio institucional	Caracterización del proceso
Procedimiento	Caracterización grupos de valor y otras partes interesadas	Caracterización del proceso
Procedimiento	Administración de canales de atención	Política de atención al ciudadano
Protocolo	Uso y control de los correos electrónicos de atención al usuario	Política de atención al ciudadano
Protocolo	Respuesta Tipo	Política de atención al ciudadano
Protocolo	Protocolo de servicio al ciudadano	Política de atención al ciudadano
Instructivo	Lenguaje claro	Caracterización del proceso
Instructivo	Evaluación de servidores que brindan respuesta a PQRSD y servicio al ciudadano	Caracterización del proceso
Instructivo	Cargue de oficios y memorandos en SIED	Caracterización del proceso
Instructivo	Formulación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas	Caracterización del proceso
Formato	Registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias telefónicas y de WhatsApp	Procedimiento atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), solicitudes de información y tutelas

10. Documentos asociados al proceso

Tipo	Nombre	Documento referente
Formato	Reporte de actividades de rendición de cuentas y participación ciudadana	Caracterización del proceso
Formato	Directorio institucional de grupos de valor y otras partes interesadas	Procedimiento administración del directorio institucional
Formato	Asistencia a ferias de servicio al ciudadano	Procedimiento formulación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas
Formato	Lista de chequeo para audiencia de rendición de cuentas	Procedimiento formulación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas
Formato	Informe de audiencia pública de rendición de cuentas	Procedimiento formulación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas
Formato	Informe de rendición de cuentas	Procedimiento formulación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas
Formato	Informe de participación ciudadana	Procedimiento formulación y seguimiento de la estrategia de participación ciudadana
Formato	Encuesta de satisfacción	Procedimiento atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), solicitudes de información y tutelas
Formato	cargas de trabajo en la atención de PQRSD	Procedimiento atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), solicitudes de información y tutelas
Formato	Consolidación resultados de evaluación a servidores PQRSD	Procedimiento atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), solicitudes de información y tutelas

10. Documentos asociados al proceso

Tipo	Nombre	Documento referente
Formato	Evaluación lenguaje claro	Procedimiento atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), solicitudes de información y tutelas
Formato	Evaluación servidores que brindan respuesta a PQRSD	Procedimiento atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), solicitudes de información y tutelas
Formato	Evaluación de servidores que prestan atención directa al ciudadano	Procedimiento atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), solicitudes de información y tutelas
Formato	Formulación y seguimiento de la estrategia de participación ciudadana	Caracterización del procedimiento
Formato	Cronograma para audiencia de rendición de cuentas	Caracterización del procedimiento

11. Control de cambios

Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
2022-07-19	1.0	TS-0073	Elaboración del documento.
2023-11-14	2.0	TS-0373	Actualización de las entradas del proceso en el actuar y en el verificar para adecuarlas a los lineamientos de lenguaje claro y evaluación de servidores que brindan respuesta a PQRSD y atención directa a la ciudadanía. De igual manera, se actualizan los documentos e indicadores del proceso



12. Elaboración, revisión y aprobación

Elaboración

Nombre: Juan Stiven Rios Andrade

Cargo: Profesional especializado

Revisión

Nombre: Daissy Tatiana Santos Yate

Cargo: Profesional especializado

Aprobación

Nombre: Ivonnie Edith Gallardo Gomez

Cargo: Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional