

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	VERSIÓN: 6
	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	FECHA: 26-06-2025
		CÓDIGO: PG06-CP01

**OBJETIVO:** Gestionar de manera integral los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas mediante la articulación, implementación y el seguimiento para el acceso oportuno, efectivo y de calidad a la oferta institucional de la Secretaría Distrital del Hábitat entorno los bienes y servicios ofertados a la Ciudadanía

**ALCANCE:** Inicia con la identificación y análisis de las necesidades, expectativas y otros requisitos de los diferentes grupos de valor y partes interesadas, continua con la interacción de los escenarios de relacionamiento y finaliza con la implementación de acciones de mejora.

**RESPONSABLE:** Subdirector (a) Administrativo y Subdirector (a) de Participación y Relaciones con la Comunidad

**BASE LEGAL:** Anexo Normograma y Matriz de requisitos ambientales

**REQUISITOS NORMATIVOS:** ISO 9001:2015 (Numerales 4.1, 4.2, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.5, 8.2.1, 9.1, 9.2,10) ISO 14001:2015 (Numerales 5.3, 6, 8)

**POLÍTICA(S) MIPG DEL PROCESO:**

Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Política Servicio al Ciudadano

Política de Racionalización de Trámites

Política de Transparencia Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción

**Ciclo de Actividades - PHVA: Planificar – Hacer – Verificar y Actuar**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN: 6

CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON  
LA CIUDADANÍA

FECHA:  
26-06-2025

CÓDIGO: PG06-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
Todos los procesos	Ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas	Información de interacciones con los grupos de valor y partes interesadas.	P	1. Identificar y analizar las necesidades, expectativas y otros requisitos de los diferentes grupos de valor y partes interesadas.	Subdirector (a) Administrativa  Subdirector (a) de Participación y Relaciones con la Comunidad Subdirector (a) de Programas y Proyectos	Caracterización de Grupos de valor y partes de Interesadas  Portafolio de bienes y servicios	Todos los procesos	Ciudadanía, Grupos de valor y partes interesadas  Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá  Organismos de Control
Proceso Administración del Sistema de Gestión		Identificación de las partes interesadas						
Subdirección Administrativa		Caracterización de los productos y servicios						
		Encuesta de caracterización						
	Departamento Nacional de Planeación (DNP)	Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor y partes interesadas						



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN: 6

CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

FECHA:  
26-06-2025

CÓDIGO: PG06-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
	Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP	Resultados del diligenciamiento del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión FURAG						
Proceso de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía		Autodiagnóstico de las Políticas de MIPG relacionadas con el proceso.			Subdirector (a) Administrativa			
	Veeduría Distrital	Resultados de la medición del Índice Institucional de Participación Ciudadana (IIPC)	P	2. Diagnosticar los escenarios de relacionamiento con los grupos de valor y partes interesadas	Subdirector (a) de Participación y Relaciones con la Comunidad	Diagnóstico de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía	Todos los procesos	Ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas
		Resultado índice de Transparencia de Bogotá (ITB)			Subdirector(a) de Programas y Proyectos			
		Resultado índice de Servicio a Ciudadano (ISC)						
	Procuraduría General de la Nación	Resultado medición Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA)						



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN: 6

CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

FECHA:  
26-06-2025

CÓDIGO: PG06-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO		
Interno	Externo						Interno	Externo	
Proceso de Direccionamiento Estratégico		Planeación Estratégica de la Entidad.  Lineamiento para formulación de proyecto de inversión de la SDHT  Programa de Transparencia y Ética Pública	P	3. Definir y/o actualizar los planes, programas proyectos y lineamientos para el Relacionamento Integral con la Ciudadanía de la SDHT	Subdirector (a) Administrativa  Subdirector (a) de Participación y Relaciones con la Comunidad  Subdirección de Programas y Proyectos	Proyecto de Inversión formulado  Indicadores y riesgos del proceso  Normograma de proceso  Lineamientos Relacionamiento Integral con la Ciudadanía de la SDHT: - Transparencia y acceso a la información pública. - Acceso a la oferta de bienes y servicios. - Rendición de cuentas - Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Gestión Social	Todos los procesos	Ciudadanía, grupos valor y partes interesadas	
		Secretaría de Transparencia							Normatividad y lineamientos para la formulación del Programa de Transparencia y Ética Pública
		Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá							Normatividad y lineamientos para: Servicio al Ciudadano, Racionalización de trámites y gestión para las peticiones de origen ciudadano  Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN: 6

CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

FECHA:  
26-06-2025

CÓDIGO: PG06-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Normatividad y lineamientos de Transparencia y acceso a la información pública				Plan de relacionamiento con la ciudadanía: Plan Institucional de Participación Ciudadana Plan de Servicio al Ciudadano Estrategia de racionalización de trámites Estrategia de Rendición Cuentas		
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC.	Lineamientos Participación Ciudadana						
	Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	Lineamientos de las políticas de gestión y desempeño del MIPG asociadas a la relación Estado Ciudadanía  Manual único de rendición de cuentas				Plan Estratégico Sectorial de Participación Gestión Social		
	Veeduría Distrital	Lineamientos de gestión para las peticiones de origen ciudadano  Lineamientos y directrices para la Orientaciones y lineamientos para la participación ciudadana y rendición de cuentas						



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN: 6

CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

FECHA:  
26-06-2025

CÓDIGO: PG06-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
Proceso Participación y Relacionamento con la Ciudadanía		Lineamientos Relacionamento Integral con la Ciudadanía de la SDHT	P	4. Definir estrategias que permitan articular los escenarios de relacionamento con la ciudadanía (Acceso a la información pública, Acceso a la oferta de bienes y servicios, Petición y Rendición de cuentas, y Participación Ciudadana en la Gestión Pública)	Subdirector (a) Administrativa  Subdirector (a) de Participación y Relaciones con la Comunidad  Subdirector(a) de Programas y Proyectos	Estrategia de relacionamento con la ciudadanía	Todos los procesos	Ciudadanía, grupos valor y partes interesadas
		Diagnóstico de los escenarios de relacionamento con la ciudadanía						
Subdirección Administrativa		Caracterización de Grupos de valor y partes interesadas						
		Portafolio de bienes y servicios						
	Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión.						
	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la ciudadanía						



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN: 6

CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

FECHA:  
26-06-2025

CÓDIGO: PG06-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
Proceso Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía		Plan de Relacionamiento con el ciudadano  Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía  Lineamientos Transparencia y acceso a la información pública.	H	1. Implementar y dar cumplimiento a los lineamientos de transparencia y acceso a la información pública	Todos los procesos	Acciones Programa de Transparencia y Ética Pública ejecutadas	Proceso Direccional Estratégico	Ciudadanía  Entes de Control
		Derechos de petición recibidos en los canales de atención					Proceso Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía	
	Ciudadanía					Respuesta y notificación a los derechos de petición		
	Organismos de Control							



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN: 6

CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

FECHA:  
26-06-2025

CÓDIGO: PG06-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
Proceso Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía		Caracterización de Grupos de valor y partes de Interesadas	H	2. Implementar y acompañar la ejecución de los lineamientos para acceder a la oferta institucional	Subdirector (a) Administrativa – Servicio a la Ciudadanía	Reporte ciudadanía atendida	Todos los procesos	Departamento Administrativo de la Función Pública
		Portafolio de bienes y servicios						
		Manual de Servicio a la Ciudadanía						
		Lineamientos Acceso a la oferta de bienes y servicios						
		Estrategia relacionamiento con la ciudadanía						
Estrategia racionalización de trámites				Acciones de racionalización ejecutada		Secretaría General - Subsecretaría de Servicio a Ciudadanía		



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN: 6

CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

FECHA:  
26-06-2025

CÓDIGO: PG06-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
Proceso Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía		Estrategia de rendición de cuentas	H	3. Ejecutar estrategia de Rendición de cuentas para los grupos de valor	Subdirección de Programas y Proyectos	Informes Rendición de Cuentas	Todos los procesos	Ciudadanía y partes interesadas  Entes de Control
		Lineamientos Relacionamiento Rendición de cuentas						
	Ciudadanía	Consultas temáticas a la ciudadanía o partes interesadas						
Proceso Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía		Lineamientos Participación Ciudadana en la Gestión Pública Plan de Institucional de Participación	H	4. Ejecutar el Plan Institucional de Participación Ciudadana (PIPC) y estrategias de participación ciudadana	Todos los procesos que definen acciones en el PIPC	Acciones del Plan Institucional de Participación Ciudadana ejecutadas	Todos los procesos que tienen actividades en el PIPC	Ciudadanía  Entes de Control



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN: 6

CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

FECHA:  
26-06-2025

CÓDIGO: PG06-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO		
Interno	Externo						Interno	Externo	
Proceso Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía		Lineamientos Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Gestión Social	H	5. Ejecutar estrategias de participación ciudadana y gestión social	Subdirector (a) de Participación y Relaciones con la Comunidad	Caracterización territorio a intervenir	Proceso Gestión Territorial del Hábitat	Ciudadanía	
		Resultado de convocatorias y/o consultas ciudadanas				Estrategias de participación ciudadana y gestión social ejecutadas			Proceso Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía
		Requerimientos para asistencia a espacios de participación a nivel local y distrital				Reportes a ejecución de proyecto de inversión			Proceso Direccional Estratégico
Proceso Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía		Acciones Programa de Transparencia y Ética Pública ejecutadas	V	1. Realizar el seguimiento a la implementación y cumplimiento de los lineamientos de transparencia	Subdirector(a) de Programas y Proyectos	Reportes de los contenidos publicados en el portal institucional de acuerdo con la Ley 1712 de 2014.	Todos los procesos	Veeduría Distrital	
Todos los procesos		Respuesta y notificación a los derechos de petición						Subdirector (a) Administrativa – Servicio a la Ciudadanía	Informe de gestión de los derechos de petición



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN: 6

CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON  
LA CIUDADANÍA

FECHA:  
26-06-2025

CÓDIGO: PG06-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
Proceso Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía		<p>Estrategia de racionalización de trámites ejecutada</p> <p>Reporte ciudadanía atendida</p> <p>Informes de gestión de la prestación del servicio a la ciudadanía.</p> <p>Actividades de acompañamiento realizadas</p>	V	2. Validar la implementación de los lineamientos para acceder a la oferta institucional	<p>Subdirector (a) Programas y Proyectos</p> <p>Subdirector (a) Administrativa – Servicio a la Ciudadanía</p>	<p>Informe seguimiento Programa de Transparencia y Ética Pública (actividades racionalización de trámites)</p> <p>Informe de medición de la satisfacción y percepción de la prestación del servicio a la ciudadanía</p> <p>Resultados ejercicios usuario incognito</p> <p>Informe de Defensor(a) de la Ciudadanía</p>	Todos los procesos	<p>Secretaría General de la Alcaldía Mayo de Bogotá</p> <p>Veeduría Distrital</p> <p>Ciudadanía, Grupos de valor y partes interesadas</p>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN: 6

CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

FECHA:  
26-06-2025

CÓDIGO: PG06-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
	Ciudadanía Veeduría Distrital - Plataforma Colibrí Entidades del Distrito a quienes se les trasladen preguntas o inquietudes de la ciudadanía	Memorias de las audiencias de rendición de cuentas y los diálogos ciudadanos	V	3. Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos en los espacios de rendición de cuentas con los grupos de valor y partes interesadas	Subdirector(a) de Programas y Proyectos	Informe de resultado de rendición de cuentas	Todos los procesos	Ciudadanía Secretaría General de la Alcaldía Mayo de Bogotá Veeduría Distrital Órganos de Control
Todos los procesos		Estrategia anual de rendición de cuentas ejecutada						
Proceso Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía		Acciones del Plan Institucional de Participación Ciudadana ejecutadas	V	4. Realizar seguimiento a la ejecución del Plan Institucional de Participación Ciudadana (PIPC)	Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad	Informe de seguimiento Plan Institucional de Participación Ciudadana	Proceso Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía Administración del Sistema de Gestión Todos los procesos que tienen actividades en el PIPC	Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN: 6

CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

FECHA:  
26-06-2025

CÓDIGO: PG06-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
Proceso Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía		Proceso Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía		5. Realizar seguimiento a la ejecución de las estrategias de participación ciudadana y gestión social	Subdirector (a) de Participación y Relaciones con la Comunidad	Informe ejecución de las estrategias	Proceso Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía	
Proceso Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía		Indicadores y riesgos del Proceso Normograma del proceso	V	6. Adelantar el seguimiento a los instrumentos de planeación (Indicadores, riesgos, actualización normograma, programas y planes).	Subdirector (a) Administrativa – Servicio a la Ciudadanía Subdirector (a) de Participación y Relaciones con la Comunidad	Reporte de indicadores de gestión Seguimiento al normograma Reporte seguimiento a matriz de riesgos del proceso Reporte programas y planes	Proceso Administración del Sistema de Gestión Proceso Dirección estratégica Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Ciudadanía Ente certificador



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN: 6

CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

FECHA:  
26-06-2025

CÓDIGO: PG06-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
Proceso Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía		Informe seguimiento Programa de Transparencia y Ética Pública	A	1. Identificar e implementar las acciones de mejora a la oferta institucional y a los espacios de relacionamiento con la ciudadanía	Subdirector (a) Administrativa	Ajustes a la oferta institucional y el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor y partes interesadas	Proceso Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía	Ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas
		Informe de gestión de los derechos de petición				Buenas prácticas y lecciones aprendidas socializadas y/o registradas		
		Informe de medición de la satisfacción y percepción de la prestación del servicio a la ciudadanía				Informe anual de relacionamiento o integral con la ciudadanía		
		Formato registro Incognito diligenciado				Planes de mejoramiento formulados (cuando aplique)		
		Informe de Defensor(a) de la Ciudadanía					Proceso Evaluación, Asesoría y Mejoramiento	
		Informe con respuestas a las inquietudes de la ciudadanía publicado						
		Informe de seguimiento Plan de						

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	VERSIÓN: 6
	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	FECHA: 26-06-2025
		CÓDIGO: PG06-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
		Participación Ciudadana						
Proceso evaluación, asesoría y mejoramiento		Informes de evaluación y seguimiento						

**DOCUMENTOS DEL PROCESO:** Véase Mapa Interactivo.    **MONITOREO Y SEGUIMIENTO:** Véase Indicadores del proceso

**PRODUCTOS Y SERVICIOS:** No aplica

**RECURSOS:**

- Sistema de Información Interno para la Planeación
- Sitio web de la Secretaría Distrital del Hábitat.
- Bogotá te escucha "Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas"
- Software interno de Gestión Documental
- Mapa interactivo
- Recursos financieros y humanos.

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN:** Los documentos válidos para el Sistema de Gestión son los publicados en el Mapa Interactivo y las políticas de operación se encuentran dentro de los procedimientos del proceso.

### CONTROL DE CAMBIOS

Fecha Modificación (aaaa/mm/dd)	Versión	Descripción del cambio
22/06/2018	3	Se actualizan los requisitos normativos de la ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015, se elimina la NTCGP:1000:2009, se incluye el MIPG, se incluye en las actividades del "actuar" la identificación de oportunidades



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

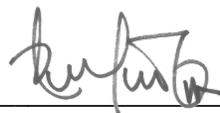
CARACTERIZACIÓN PROCESO PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

VERSIÓN: 6

FECHA:  
26-06-2025

CÓDIGO: PG06-CP01

Fecha Modificación (aaaa/mm/dd)	Versión	Descripción del cambio
20/12/2019	4	Se modifica la redacción del objetivo y del alcance. Se modifican los requisitos normativos eliminando NTD-SIG 001:2011 y MIPG, se incluye el término de "denuncias" y asignación de PQRSD, se organiza el ciclo PHVA.
25/11/2022	5	Se modifica el nombre del proceso, objetivo, alcance y el ciclo PHVA teniendo en cuenta las observaciones de las auditorías y necesidad del servicio prestado a la ciudadanía.
26/06/2025	6	Se modifica el nombre, el objetivo, el alcance, responsables, políticas MIPG, el ajuste total de las actividades del ciclo PHVA.

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>Firma: </p> <p>Nombre: Jessica Patricia Rodríguez Ariza</p> <p>Cargo: Contratista</p>	<p>Firma: </p> <p>Nombre: Roberto Carlos Narváz Cortes</p> <p>Cargo: Contratista</p>	<p>Firma: </p> <p>Nombre: José Alexander Moreno Páez</p> <p>Cargo: subdirector Administrativa</p>
<p>Firma: </p> <p>Nombre: Ivonne Mariana Bautista Piraquive</p> <p>Cargo: Profesional</p> <p>Firma: </p> <p>Nombre: Claudia Alejandra Reyes García</p> <p>Cargo: Contratista</p>	<p>Firma: </p> <p>Nombre: Sindy Paola Tunjano Lesmes</p> <p>Cargo: Contratista</p>	<p>Firma: </p> <p>Nombre: José Luis Aldana Romero</p> <p>Cargo: subdirector de Participación y Relaciones con la Comunidad</p>