

	TIPO DE PROCESO	MISIONAL	Código: PDR-CA-05
	TIPO DE DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	
	NOMBRE DEL PROCESO	PARTICIPACIÓN, DIÁLOGO SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Versión: 01

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
OBJETIVO	Garantizar espacios, canales o mecanismos de participación y diálogo social que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación de las entidad y que promuevan una efectiva articulación estado-ciudadano en los procesos de planeación, gestión y evaluación.			
ALCANCE	Inicia con la caracterización de grupos de valor e interés, continua con la evaluación de la atención al ciudadano, los espacios y canales o mecanismos de participación dispuestos por la entidad y finaliza con el mejoramiento del proceso.			
2. RESPONSABLES E INVOLUCRADOS EN EL		MATRIZ RAPE		
Cargo /Rol /Instancia	Responde	Aprueba	Participa	Ejecuta
Subdirector Técnico de Apropiación Social y Relacionamiento con el Ciudadano	x	x		x
Equipo de Comunicaciones			x	
Área Funcional de Relacionamiento con el Ciudadano				x
Procesos Misionales			x	
Área Funcional de Gestión Correspondencia			x	
Área Funcional de Biblioteca Especializada				x
Oficina Asesora Jurídica			x	
3. POLÍTICAS MIPG				
Políticas de Gestión y Desempeño (MIPG) aplicables al proceso	Descripción* (*Extracto tomado Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión)			
6. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	Esta política le permite a la entidad articular acciones para la prevención, detección e investigación de los riesgos de en los procesos de la gestión administrativa y misional de las entidades públicas, así como garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública a los ciudadanos y responderles de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a sus solicitudes de acceso a la información pública.			
8. Servicio al ciudadano	La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.			
9. Participación ciudadana en la gestión pública	Esta política tiene como propósito permitir que las entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación -incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.			
12. Seguridad digital	Con la política se fortalecen las capacidades de las múltiples partes interesadas para identificar, gestionar, tratar y mitigar los riesgos de seguridad digital en sus actividades socioeconómicas en el entorno digital, así como en la creación e implementación de instrumentos de resiliencia, recuperación y respuesta nacional en un marco de cooperación, colaboración y asistencia. Lo anterior, con el fin de contribuir al crecimiento de la economía digital nacional, lo que a su vez impulsará una mayor prosperidad económica y social en el país.			

15. Gestión del conocimiento y la innovación		La gestión del conocimiento y la innovación como política de gestión y desempeño tiene como propósito facilitar el aprendizaje y la adaptación de las entidades a los cambios y a la evolución de su entorno, a través de la gestión de un conocimiento colectivo y de vanguardia, que permita generar productos/servicios adecuados a las necesidades de los ciudadanos y, además, propicie su transformación en entidades que a través de su dinámica, faciliten la innovación institucional en el marco de un Estado eficiente y productivo.
18. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional		Esta política busca que la entidad verifique permanentemente que la ejecución de sus actividades, el cumplimiento de metas o el uso de recursos correspondan con lo programado en la planeación institucional, mediante indicadores de gestión; también establece que cuando se detecten desviaciones en los avances de gestión e indicadores, o la posibilidad de materialización de un riesgo, se formulen acciones de mejora de manera inmediata. La utilidad de este ejercicio es apoyar la toma de decisiones para lograr mejores resultados, gestionar con mayor eficacia y eficiencia los recursos y facilitar la rendición de cuentas a los ciudadanos e informes a los organismos de control.
4. LINEAMIENTOS OPERATIVOS DEL PROCESO		
Los espacios de participación y diálogo social parten de los requisitos mínimos y obligatorios establecidos en la normatividad vigente, sin embargo la entidad se plantea avanzar y ampliar los niveles de acompañamiento, interacción y apertura de nuevos mecanismos de forma gradual, acorde a con el Direccionamiento Estratégico y los recursos asignados.		
El proceso desde su responsabilidad propende por la gestión oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos y apoya a los procesos misionales para que garanticen y mejoren la gestión de los demás servicios prestados por la entidad.		
El proceso desde su responsabilidad propende por la gestión oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos y apoya al proceso de comunicaciones, para que garantice y mejore el acceso a la información de la entidad.		
Dentro de los principales aspectos que busca fortalecer la entidad se destaca la promoción del enfoque territorial para dar a conocer y contemplar las particularidades de los parques y áreas arqueológicas protegidas		
5. RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA		
Financieros:	Presupuesto aprobado	
Físicos y Tecnológicos	Equipo de red y comunicaciones, computador, impresora, Biblioteca especializada con las condiciones legales de operatividad, puesto de trabajo en cumplimiento de los requisitos de SST.	
	Plataforma de PQRS, Sistema de Gestión Documental, Sistema de Correo Institucional e infraestructura de nube requeridos para la operación del Proceso.	
6. PROCEDIMIENTOS Y OTROS DOCUMENTOS APLICABLES		7. REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS
Ver documentación aplicable del proceso.		Ver Normograma.
8. INSUMOS		
PROVEEDOR	ENTRADA	CARACTERÍSTICAS
Gobierno Nacional	Normatividad y lineamientos	Oportunidad: Permanente Calidad: Vigentes
Proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación	Plan Estratégico	Oportunidad: Cuatrienal Calidad: Aprobado
Proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación	Políticas, planes y programas institucionales	Oportunidad: Anual y con seguimiento según periodicidad establecida Calidad: Planes formulados y con seguimientos en los formatos establecidos por planeación.

Proceso de Mejoramiento Continuo	Modelo de Gestión y componentes	Oportunidad: Permanente Calidad: Lineamientos vigentes
Proceso de Mejoramiento Continuo	Plan de Trabajo de mejoras	Oportunidad: Anual Calidad: En el formato establecido por Planeación
Proceso de Mejoramiento Continuo	Política estadística	Oportunidad: Anual Calidad: Documento actualizado
Grupos de valor e interés	Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRS)	Oportunidad: Permanente Calidad: Por escrito identificando claramente la PQRS
Proceso de Gestión de Patrimonio Proceso de Investigación y Publicación	Necesidades de participación y diálogo social	Oportunidad: Permanente Calidad: Por escrito identificando claramente la necesidad
Proceso de Evaluación y Control	Informe Anual de auditorias	Oportunidad: Anual Calidad: En el Formato establecido por Control Interno
9. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO		
CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE (CARGO)
PLANIFICAR (P)	1. Diseñar caracterización de grupos de valor e interés 2. Definir o actualizar la política de servicio al ciudadano 3. Definir o actualizar la política de participación ciudadana 4. Determinar las metodologías y lineamientos para la atención al ciudadano 5. Determinar las metodologías y lineamientos para la medición de satisfacción del ciudadano 6. Diseñar la estrategia anual de acción asociada tanto a la biblioteca central como a las bibliotecas de los parques arqueológicos.	Subdirector Técnico de Apropiación Social y Relacionamento con el Ciudadano Área Funcional de Relacionamento con el Ciudadano
HACER (H)	7. Documentar la caracterización de grupos de valor e interés. 8. Implementar el plan de trabajo de la política de servicio al ciudadano. 9. Implementar la estrategia de la biblioteca central y las bibliotecas de los parques arqueológicos. 10. Implementar los componentes del sistema de gestión 11. Implementar planes de mejoramiento resultado del informe anual de auditoria.	Subdirector Técnico de Apropiación Social y Relacionamento con el Ciudadano Área Funcional de Relacionamento con el Ciudadano
HACER (H)	12. Implementar la estrategia de la política de participación ciudadana y diálogo social. Ver procedimiento aplicable.	Subdirectores Técnicos Equipo de Comunicaciones
HACER (H)	13. Implementar los lineamientos para atención al ciudadano. Ver Procedimientos aplicables.	Área Funcional de Relacionamento con el Ciudadano Procesos Misionales Área Funcional de Gestión Correspondencia Oficina Asesora Jurídica
HACER (H)	14. Implementar las metodologías y lineamientos para la medición de satisfacción del ciudadano	Subdirector Técnico de Apropiación Social y Relacionamento con el Ciudadano Área Funcional de Relacionamento con el Ciudadano

VERIFICAR (V)	15. Verificar el cumplimiento de las políticas, estrategias, metodologías y lineamientos implementados, así como de los diferentes componentes del sistema de gestión tales como: a) Seguimiento al plan de acción b) Seguimiento al resultado de los indicadores del proceso c) Seguimiento al monitoreo de riesgos d) Seguimiento al Plan de mejoras e) Seguimiento al reporte de salidas no conformes f) Seguimiento a la implementación de planes de mejoramiento	Subdirector Técnico de Apropiación Social y Relacionamento con el Ciudadano Área Funcional de Relacionamento con el Ciudadano
ACTUAR (A)	15. Tomar acciones de mejora para realizar el ajuste o actualización de lo pertinente según lo evidenciado en la etapa de verificación y seguimiento realizado.	Subdirector Técnico de Apropiación Social y Relacionamento con el Ciudadano Área Funcional de Relacionamento con el Ciudadano
10. SALIDAS (PRODUCTOS)		
PRODUCTO	CLIENTE	CARACTERÍSTICA DE LA SALIDA
Biblioteca Especializada	Grupos de valor e interés Proceso de Gestión de Patrimonio Proceso de Investigación y Publicación	Oportunidad: Permanente Calidad: Espacio presencial y virtual con información especializada de arqueología, antropología e historia.
Espacios de participación y diálogo social	Grupos de valor e interés	Oportunidad: Según cronograma establecido Calidad: Ejecutados según las características establecidas en el procedimiento
Ejercicio de rendición de cuentas	Grupos de valor e interés	Oportunidad: Anual Calidad: Estrategia e Informe de acuerdo a los lineamientos definidos por Función Pública.

Requerimientos de la ciudadanía gestionados	Grupos de valor e interés	Oportunidad: Según tiempos de respuesta establecidos en el procedimiento Calidad: Según las características establecidas en el procedimiento
Análisis de los resultados de las evaluaciones de percepción y satisfacción de los grupos de valor e interés de los ejercicios de participación y rendición de cuentas ejecutados en la vigencia	Proceso de Mejoramiento Continuo Proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación	Oportunidad: Anual Calidad: Informe final o resultado de la evaluación de la percepción
Análisis de los resultados de las evaluaciones de percepción de la ciudadanía (grupos de valor y grupos de interés) en trámites y PQRS	Proceso de Mejoramiento Continuo	Oportunidad: Anual Calidad: Informe final
Moldeos de Gestión y componentes implementados Mejoras implementadas	Proceso de Mejoramiento Continuo	Oportunidad: Permanente Calidad: Bajo los lineamientos definidos y en los formatos establecidos por planeación
Implementación y seguimiento del plan de acción	Proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación	Oportunidad: Seguimiento Trimestral Calidad: en los formatos establecidos por planeación
11. EVALUACIÓN		
INDICADORES	RIESGOS	
Ver matriz de indicadores.	Ver mapa de riesgos.	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE LA VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	29/06/2022	Se genera la primera versión del documento debido al rediseño institucional que originó la creación del proceso, este documento garantiza espacios, canales o mecanismos de participación y diálogo social que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación de las entidad y que promuevan una efectiva articulación estado-ciudadano en los procesos de planeación, gestión y evaluación.

FLUJO DE APROBACIÓN		
ELABORO	REVISO	APROBO
CARGO: Equipo de trabajo de la Subdirección de Apropiación Social y Relacionamento con el Ciudadano	CARGO: Subdirector Técnico de Apropiación Social y Relacionamento con el Ciudadano Jefe Oficina Asesora de Planeación	CARGO: Comité Institucional de Gestión y Desempeño
FECHA: 2022-05-30	FECHA: 2022-06-16	FECHA: 2022-06-29