

Nombre del proceso:	Tipo de proceso:	Líder del proceso:	Fecha última actualización:
Relacionamiento con la ciudadanía	Apoyo	Secretaria General	12/06/2025
Objetivo:			
Definir, orientar y promover lineamientos para la debida prestación del servicio al ciudadano, la participación y la atención de las PQRS dentro de los términos de ley, haciendo seguimiento a las respuestas de los requerimientos de los peticionarios, buscando medir y mejorar la percepción de buena atención y la satisfacción de los grupos de valor			
Alcance:			
Inicia con la caracterización de los grupos de valor, identificando sus necesidades y requerimientos para el servicio, continua con la elaboración de una estrategia de servicio al ciudadano y el desarrollo de la misma a través de la recepción, registro, clasificación y reparto de las PQRS, finalizando con el seguimiento para la respuesta oportuna al peticionario y la medición del nivel de percepción de la atención recibida			
<u>Requisitos legales</u>	<u>Documentos asociados</u>	<u>Indicadores del proceso</u>	<u>Riesgos del Proceso</u>

Proveedor	Entrada/Insumo	Actividad	Producto/salida	Usuario
Procesos Misionales Departamento Administrativo de la Función Pública Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía	Oferta Institucional Lineamientos para el servicio y atención a la ciudadanía Planes de Mejoramiento	Definir la estrategia y lineamientos que permitan el correcto relacionamiento con la ciudadanía y/o beneficiario directo, a través de los diferentes canales de atención	Estrategia de Servicio al Ciudadano Estrategia de Participación Ciudadana Lineamientos de atención adaptados a la UPIT y documentos de lineamientos para la orientación de los diferentes canales de atención. Caracterización de los grupos de valor de la UPIT	Ciudadanía y/o beneficiario directo Partes interesadas - grupos de valor.

Proveedor	Entrada/Insumo		Actividad	Producto/salida	Usuario
				Portafolio de Oferta y/o servicios Institucionales de la UPIT	
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Sistema Integrado de Gestión Departamento Administrativo de la Función Pública Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía	Plan Estratégico Institucional Documentos Metodológicos herramientas de gestión Lineamientos para avanzar en la implementación del MIPG Resultados FURAG Brechas identificadas en la implementación del MIPG	P	Definir e identificar las actividades a realizar durante la vigencia y construir o actualizar las herramientas de gestión requeridas para avanzar en la implementación del MIPG	Plan de Acción del Proceso Actividades en el Programa de Transparencia y Ética Pública Plan de Acción MIPG Indicadores del Proceso Riesgos de Corrupción, Gestión y/o Fiscales.	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Sistema Integrado de Gestión
Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía	Estrategia de Servicio al Ciudadano Estrategia de Participación Ciudadana Documentos con los lineamientos para la atención a la ciudadanía	H	Implementar la estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía	Informes y reportes del cumplimiento de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía	Ciudadanía y/o beneficiario directo Partes interesadas - grupos de valor Grupo Interno de Trabajo de Planeación Proceso de Evaluación y Control
	Solicitudes,	H	Gestionar las	Respuesta a	Ciudadanía y/o

La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte declara como única documentación válida la ubicada en el Banco de Documentos, y entra en vigencia a partir de la publicación. Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA

Proveedor	Entrada/Insumo	Actividad	Producto/salida	Usuario
Ciudadanía Partes interesadas (grupos de valor e interés)	requerimientos y/o consultas de información	PQRS de la UPIT por medio de los diferentes canales de atención establecidos por la entidad.	<p>peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a los ciudadanos y/o partes interesadas</p> <p>Alertas emitidas frente a PQRS que</p> <p>Medición de la satisfacción del Usuario.</p>	<p>beneficiario directo</p> <p>Partes interesadas - grupos de valor.</p> <p>Procesos responsables de PQRS</p>
Todos los procesos	Productos y/o Servicios de las caracterizaciones	<p>H Identificar o actualizar de manera conjunta con el grupo interno de trabajo de planeación, proceso de comunicación estratégica y procesos misionales de la entidad, el portafolio de servicios con el fin de proporcionar información a la Ciudadanía y/o Partes interesadas (grupos de valor e interés)</p>	<p>Portafolio de oferta y/o servicios de la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte actualizado</p>	<p>Ciudadanía y/o beneficiario directo</p> <p>Partes interesadas - grupos de valor.</p>
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Sistema Integrado de Gestión	Políticas y Estrategias Institucionales	<p>H Implementar las directrices y herramientas de gestión y participar en la operacionalización acorde con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG</p>	<p>Implementación de actividades y productos, entrega de Reportes y/o Documentos (MIPG)</p>	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>Proceso Sistema Integrado de Gestión</p>

Proveedor	Entrada/Insu mo	Actividad	Producto/salida	Usuario
<p>Proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>Proceso Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>Lineamientos para el seguimiento a los Planes, Indicadores y riesgos de corrupción y gestión</p>	<p>Hacer seguimiento a las respuestas de PQRS recibidas.</p> <p>Monitorear el cumplimiento de las acciones programadas en los planes</p> <p>Realizar el monitoreo de los indicadores de gestión.</p> <p>Realizar el monitoreo de los riesgos de corrupción, gestión y fiscales.</p>	<p>Informe trimestral de la gestión de pqrsd</p> <p>Monitoreo de las herramientas de gestión</p>	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>Proceso Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Proceso Evaluación y Control</p> <p>Entes de Control</p>
<p>Proceso Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Departamento Administrativo de la Función Pública</p> <p>Proceso Evaluación y Control</p> <p>Entes de Control</p>	<p>Reportes de seguimiento de las herramientas de gestión</p> <p>Resultados medición del desempeño Institucional – FURAG</p> <p>Informes de Auditoria internas y externas</p>	<p>Implementar acciones que permitan la mejora continua</p>	<p>Planes de Mejoramiento</p>	<p>Proceso de Evaluación y Control</p> <p>Proceso Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Entes de Control</p> <p>Proceso de Relación con la Ciudadanía</p>

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>Nohora Lizeth Lozano Rodríguez</p> <p>Profesional Especializada Secretaría General</p>	<p>Willington Granados Herrera</p> <p>Profesional Especializado Grupo Interno de Trabajo de Planeación</p>	<p>Alejandra Mogollón Bernal</p> <p>Secretaria General</p>

Versión Generada	Fecha	Descripción del cambio o modificación
1	16/04/2024	Creación documento inicial
02	12/06/2025	<p>Se actualiza el documento a la plantilla vigente</p> <p>Se actualiza el objetivo al que se le incluye la palabra "medir" en la frase relacionada con la percepción de buena atención y la satisfacción de los grupos de valor</p> <p>Se ajusta el alcance al que se le incluye "la elaboración de una estrategia de servicio al ciudadano"</p> <p>Se ajustan las principales actividades realizadas por el proceso de acuerdo con la realidad del proceso; se unifican en una sola actividad las relacionadas con la implementación del MIPG y las herramientas de gestión</p>