

LÍDER DEL PROCESO: Dirección									
OBJETIVO: Establecer lineamientos y coordinar las actividades tendientes a la identificación de los intereses de los grupos de valor e interés, y a la implementación de acciones de participación, rendición de cuentas y atención de requerimientos en el marco de la gestión de la AND.									
ALCANCE: Inicia con la definición de los lineamientos o directrices para el trabajo con los grupos de valor e interés de la AND y finaliza con la formulación e implementación de planes de mejoramiento para el proceso.									
No	Ciclo PIVA	PROVEEDOR	ENTRADAS	ETAPAS / SUBPROCESOS	DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS	RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	SALIDAS	USUARIOS
1	P	Gobierno Nacional (DNP, DAFP) Junta Directiva Proceso de Dirección Estratégico Grupos de valor e interés (Ciudadanía en General, Entidades públicas y privadas, etc.)	Plan Nacional de Desarrollo CONPES 3649 de 2010 (Política Nacional de Servicio al Ciudadano) Guía de Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés DAFP Manual Único de Rendición de Cuentas DAFP Directrices y Normativas Estatutos de la AND Plan Estratégico de la AND Necesidades de los grupos de valor e interés	Definición de los lineamientos o directrices para el trabajo con los grupos de valor e interés	Establecer las políticas, lineamientos y estrategias marco para el relacionamiento de la AND con los ciudadanos, grupos de valor e interés.	Dirección (Equipo de comunicaciones y relación con grupos de valor e interés)	Políticas, lineamientos y estrategias aprobadas por la Dirección	Carta de trato Digno Estrategia de Servicio al Ciudadano Estrategia de Rendición de Cuentas Estrategia de Participación Caracterización de Usuarios Lineamientos para la implementación de acciones que permitan dar cumplimiento a la ley de Transparencia y de acceso a la información pública Necesidades de Comunicación de la Entidad (necesidades de divulgar las estrategias, documentos y acciones de transparencia)	Proceso Comunicación Estratégica Todos los procesos
2	H	Proceso Gestión de Grupos de Interés Proceso Comunicación Estratégica Proceso Dirección Estratégico Proceso Gestión de Proyectos de CTI aplicada, Articulación de SCD y Prestación de SCD	Carta de trato Digno Política de Servicio al Ciudadano Estrategia de Rendición de Cuentas Estrategia de Participación Caracterización de Usuarios Lineamientos para la implementación de acciones que permitan dar cumplimiento a la ley de Transparencia y de acceso a la información pública Plan Estratégico de Comunicaciones Plan de Acción de Comunicaciones Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Requerimientos a evaluar por parte de los grupos de valor o interés (encuestas de satisfacción)	Implementación de las estrategias para el trabajo con los grupos de valor e interés	A partir de la caracterización de usuarios y las estrategias o lineamientos definidos para la participación ciudadana, servicio al ciudadano, rendición de cuentas y transparencia, así como lo definido en el Plan Anticorrupción respecto a este tema, se ejecutan acciones para mantener y mejorar espacios que promuevan la divulgación de información, participación y retroalimentación de los grupos de valor e interés en la gestión de la AND. Lo anterior en articulación con el Plan Estratégico y Plan de acción de comunicaciones.	Dirección (Equipo de comunicaciones y relación con grupos de valor e interés)	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aprobado por la Dirección Plan de Acción para la implementación de las estrategias de Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas, Servicio al Ciudadano y Transparencia aprobado por la Dirección Encuestas de satisfacción aprobadas para aplicar	Componentes de Participación Ciudadana, Servicio al Ciudadano, Rendición de Cuentas y Transparencia en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Plan de Acción para la implementación de las estrategias de Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas, Servicio al Ciudadano y Transparencia Cronogramas de actividades de Participación y Rendición de Cuentas Informes de ejecución de las estrategias de Participación, Rendición de Cuentas, Servicio al Ciudadano y Transparencia Resultados de encuestas de satisfacción a grupos de valor o interés	Todos los procesos Proceso Comunicación Estratégica Proceso Dirección Estratégico
3	H	Ciudadanos Grupos de Valor e Interés Proceso Gestión Jurídica	Solicitudes de información allegadas por todos los canales (PQRSO). Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Gestión de PQRSO	Gestionar y dar respuesta a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, allegadas por los ciudadanos y grupos de valor e interés a la Entidad, de acuerdo con la normatividad legal vigente, a través de los diferentes canales de atención.	Subdirección Jurídica Áreas de la AND	Comunicaciones Oficiales de Respuesta radicadas Informes de PQRSO publicados en la página web de la Entidad	Comunicaciones Oficiales de Respuesta Informes de PQRSO	Ciudadanos Grupos de Valor e Interés Entes de Control
4	V	Proceso Gestión de Grupos de Interés Proceso Dirección Estratégico	Procedimientos, Indicadores, Riesgos, etc. del Proceso de Gestión de Grupos de Interés	Seguimiento y medición del proceso	Hacer seguimiento y evaluación de las actividades del proceso, planes de acción u operativos, enmarcándolos en los lineamientos y requerimientos del Modelo de Gestión Integral de la AND. De igual manera realizar la medición de los indicadores y el seguimiento a la implementación de controles de los riesgos de gestión identificados para el proceso y el cumplimiento de los procedimientos asociados.	Dirección (Equipo de comunicaciones y relación con grupos de valor e interés)	Resultados de la medición de indicadores, implementación de controles de riesgos de gestión e implementación de procedimientos, así como el cumplimiento de los planes derivados del proceso	Resultados de la medición de indicadores, implementación de controles de riesgos e implementación de procedimientos, así como el cumplimiento de los planes derivados del proceso	Entes de Control Proceso Seguimiento, Medición, Evaluación y Control Proceso Dirección Estratégico Proceso Gestión de Grupos de Interés
5	A	Proceso Seguimiento, medición, evaluación y control Proceso Dirección Estratégico Proceso Gestión de Grupos de Interés Entes de Control	Resultados de la medición de indicadores, implementación de controles de riesgos e implementación de procedimientos, así como el cumplimiento de los planes derivados del proceso Resultados de Auditoría Interna Resultados de Auditoría Externa	Formulación e implementación de planes de mejoramiento	Llevar a cabo el análisis de los resultados generados del proceso y elaborar los planes de mejora que se requieran, haciendo seguimiento al cumplimiento de los mismos.	Dirección (Equipo de comunicaciones y relación con grupos de valor e interés)	Planes de mejoramiento elaborados Verificación de la implementación de los planes de mejoramiento	Planes de mejora implementados y cerrados	Proceso Gestión de Grupos de Interés Proceso Seguimiento, Medición, Evaluación y Control Proceso Dirección Estratégico Grupos de valor o interés (ciudadanía en general, Entidades Públicas y Privadas, etc.) Entes de Control

Proceso: Gestión de Grupos de Interés
CARTA DESCRIPTIVA DEL PROCESO
 Versión: 1
 GI.PC.01



LÍDER DEL PROCESO: Dirección									
OBJETIVO: Establecer lineamientos y coordinar las actividades tendientes a la identificación de los intereses de los grupos de valor e interés, y a la implementación de acciones de participación, rendición de cuentas y atención de requerimientos en el marco de la gestión de la AND.									
ALCANCE: Inicia con la definición de los lineamientos o directrices para el trabajo con los grupos de valor e interés de la AND y finaliza con la formulación e implementación de planes de mejoramiento para el proceso.									
No	Ciclo PHVA	PROVEEDOR	ENTRADAS	ETAPAS / SUBPROCESOS	DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS	RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL	SALIDAS	USUARIOS
REQUISITOS LEGALES Y OTROS DOCUMENTOS									
Ver nomograma									
SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN					DIMENSIÓN Y POLÍTICA DEL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE AL PROCESO				
Ver Indicadores del Proceso					DIMENSIÓN		POLÍTICA		
					Información y Comunicación		Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción		
					Direccionamiento Estratégico y Planeación		Planeación Institucional		
					Gestión con valores para resultados		Gobierno Digital		
					Gestión del conocimiento y la innovación		Servicio al ciudadano Racionalización de trámites Participación ciudadana en la gestión pública Gestión del conocimiento y la innovación. Eje Cultura de compartir y difundir.		
POLÍTICAS DE OPERACIÓN									
N.A.									
CONTROL DE CAMBIOS									
CAMBIO									
REVISIÓN	FECHA	Emisión del Documento							
1	25/08/2020								
Elaboró				Revisó			Aprobó		
 Johanna Laverde Profesional de Planeación				FIRMADO DIGITALMENTE POR LUIS ALBERTO CLAVIJO CUIÑEME Fecha: 2020.09.08 11:30:48 8559 Luis Alberto Clavijo Cuñeme Asesor de Dirección Julie Rueda Subdirectora Jurídica			Lesly Cristina Gómez Jaramillo Directora		