
 TIC	GESTIÓN DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Código	AGI-TIC-CD-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS.	Versión	10	
	CARTA DESCRIPTIVA DE GESTIÓN DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	Clasificación de la Información	Pública	

Líder de Proceso:	Subdirector Administrativo - Coordinador del Grupo Interno de Trabajo Notificaciones, Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental
--------------------------	--

Objetivo:	Realizar la gestión de la relación con los grupos de interés del Ministerio TIC, mediante el diseño y desarrollo de instrumentos y estrategias de servicio al ciudadano, la atención de sus requerimientos y la complementación de los cuatro ámbitos de la Estrategia de RSI, con el propósito de contribuir a la generación de valor público en el MinTIC en alineación con los objetivos institucionales y las buenas prácticas dadas por los estándares globales de desarrollo sostenible.
------------------	--

Alcance:	Inicia con la planificación de la gestión de la relación con los grupos de interés, y finaliza con el seguimiento, autoevaluación y formulación de acciones con base en los resultados de la gestión del proceso acorde con los estándares globales de desarrollo sostenibles ejecutados por la entidad.
-----------------	--

Documentos internos y externos:	<ul style="list-style-type: none"> • MIG-TIC-DI-023 Matriz Identificación de Requisitos Legales y de Otra índole
--	---

Recursos:	<p>Humanos: funcionarios y contratistas de (Dependencia) y gestores de proceso designados por los líderes de los procesos.</p> <p>Financieros: presupuesto asignado por la Entidad.</p> <p>Físicos: puestos de trabajo, instalaciones físicas dispuestas por la Entidad.</p> <p>Tecnológicos: correo electrónico, intraTIC, IntegraTIC, página web, equipos de computo, Sistema de Información del Modelo Integrado de Gestión - SiMIG.</p>
------------------	---

Requisitos Legales:	<ul style="list-style-type: none"> • MIG-TIC-DI-023 Matriz Identificación de Requisitos Legales y de Otra índole
----------------------------	---

Requisitos de las normas técnicas aplicables al proceso:	<ul style="list-style-type: none"> • MIG-TIC-DI-025 Matriz relación ISO_PROCESOS
---	---

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Todas las respuestas a las PQRSD y/o tramites deben estar registradas en el sistema de gestión documental de la entidad a cargo del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental. 2. Se debe realizar un seguimiento mensual de las PQRSD y/o tramites vencidas y sin respuesta por dependencia. 3. Los funcionarios con competencia para decidir, según la materia objeto de la PQRSD y/o trámite, deben responder por su trámite y oportuna respuesta. 4. Cada dependencia debe designar un facilitador responsable de hacerle seguimiento y control a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSB). 5. Cuando el área asignada considere que la respuesta de la misma no es de su competencia, deberá gestionar inmediatamente su devolución a la Bandeja de Entrada PQRSB-(BDE-PQRSB) para el redireccionamiento al área competente. 6. Cuando el área asignada haya considerado que la respuesta de la misma no era de su competencia y no la devolvió o reasignó al competente por lo menos tres (3) días antes de su vencimiento, deberá atender la solicitud bajo el acompañamiento del área que de acuerdo con sus funciones y competencias debió responderlo inicialmente. <p>1. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Identificación y socialización de los requisitos legales y otros requisitos aplicables del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con el procedimiento establecido. 1.2 Reporte y cumplimiento del Plan Operativo del Sistema Integrado de Gestión. 1.3 Todos los integrantes del proceso, independiente de su tipo de vinculación, participarán en la identificación, valoración y seguimiento de peligros ocupacionales, riesgos de corrupción, gestión, ambiental, Seguridad y privacidad de la información, Seguridad Digital, continuidad de la operación y determinación de controles de acuerdo con la metodología de riesgos. 1.4 Identificación de necesidades, competencias, formación y expectativas para el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión. 1.5 El Líder y gestor de proceso serán los responsables de implementar los lineamientos, procedimientos, manuales y normativa
--	--

Políticas de operación:	aplicable al Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con los roles y responsabilidades enmarcados en la resolución del MIG.
	1.6 Los líderes y equipos de trabajo participarán en las actividades de cambio, cultura y prevención del Sistema Integrado de Gestión.
	1.7. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
	1.7.1 Identificación, actualización y aprobación de los activos de información del proceso de acuerdo con el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.
	1.7.2 Reporte de incidentes de seguridad y privacidad de la información cuando se presenten, de acuerdo con el procedimiento de Incidentes de Seguridad y Privacidad de la Información.
	1.7.3 Aprobación, implementación de los planes y participación en las estrategias de Continuidad de la operación de acuerdo con el Plan de Continuidad de la Operación de la Entidad.
	1.8 Sistema de Gestión de Calidad
	1.8.1 El líder del proceso debe formular, implementar y realizar seguimiento a las actividades de promoción del uso y apropiación de su proceso y del MIG y del fortalecimiento de la cultura organizacional, como mínimo deberá implementar la estrategia de GCP
	1.8.2 El proceso apropiará el MIG mediante la socialización de los lineamientos, procedimientos, indicadores, acciones de mejora, riesgos y controles a su equipo de trabajo en GCP.
	1.8.3 El líder del proceso es el responsable de informar, divulgar y apropiar los documentos del proceso.
	1.8.4 El líder y/o gestor de procesos debe revisar periódicamente la normatividad aplicable y actualizar los documentos del proceso en caso de ser necesario.
	1.9 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
	1.9.1 El líder del proceso participará en las investigaciones de incidentes de Seguridad y Salud en el Trabajo.
	1.9.2 Todos los integrantes del proceso, participarán en la elección del COPASST, Comité de Convivencia Laboral, ejecución de exámenes médicos ocupacionales, establecimiento de la Política y Objetivos SST.
	1.10 Sistema de Gestión Ambiental
	1.10.1 Los líderes y equipos de trabajo desarrollaran buenas prácticas enfocadas en los programas establecidos en el Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA.
	1.10.2 Los líderes y equipos de trabajo deberán asistir a las charlas de sensibilización ambiental desarrolladas por el Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental - GITGIGD.
	1.10.3 Los líderes y equipos incluirán criterios de sostenibilidad ambiental en los procesos de contratación cuando apliquen.
	1.11 Responsabilidad Social
	1.11.1 Los líderes del proceso deberán acatar los lineamientos definidos por la Estrategia de Responsabilidad Social Institucional- RSI, aplicables al proceso, en los componentes: Económico, Ambiental, Social y de Servicio al Ciudadano, para el desarrollo de las buenas prácticas de sostenibilidad para la Entidad.
	1.11.2 El líder del proceso y/o gestor del proceso o equipo de trabajo, desarrollarán y reportarán los indicadores GRI- (Global Reporting Initiative) aplicables al proceso, teniendo en cuenta las estrategias de recolección de la información solicitado por el GITGIGD.
	1.12 Gestión del Conocimiento.
	1.12.1 Los líderes del proceso deberán seguir los lineamientos presentados por Gestión del Conocimiento referentes a la identificación del conocimiento requerido para el funcionamiento de su operación.
	1.12.2 Los líderes y equipos de trabajo deberán implementar bajo los lineamientos de Gestión del Conocimiento, las estrategias necesarias para el mejoramiento de su gestión, utilizando las herramientas existentes para tal fin.

Proveedores	Entradas	No.	PHVA	Descripción de la actividad	Responsable	PPC	Salidas	Clientes
	Políticas, normatividad y lineamientos aplicables al proceso			Planear la gestión de atención a los Grupos de Interés del MinTIC:				
	Plan Nacional de Desarrollo			DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:				
	Documentos CONPES			1. Planear la gestión de atención con los grupos de interés teniendo en cuenta los aspectos a fortalecer identificados (necesidades, requerimientos, normatividad)			1, Lineamientos del Manual de Caracterización y relacionamiento con los Grupos de Interés 1,	
	Acuerdos Internacionales			2. Definir y documentar los lineamientos para la ejecución del proceso y la formulación de planes y estrategias para el relacionamiento con los grupos de interés tanto				

	Normatividad ambiental vigente aplicable			en el back office y front office, alineado con las iniciativas del Plan Estratégico Institucional y Sectorial, con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG definido por el Gobierno Nacional, el Modelo Integrado de Gestión - MIG de la Entidad, y con las buenas prácticas de Responsabilidad Social Institucional - RSI.			2, Lineamientos del Manual Servicio al Ciudadano 2,	
Gobierno	Plan Estratégico Institucional						2, Políticas, lineamientos aplicable a todos los procesos del MinTIC (RSI - Ambiental - Servicio al Ciudadano) 1	
Organismos Internacionales	Plan de acción anual						3, 4, Estrategias de fortalecimiento en la gestión del servicio con los grupos de interés y de buenas practicas de RSI. 1	Todos los procesos
Organismos Ambientales	Documentación para la operación al interior del Ministerio en termino de procesos				Subdirección Administrativa	CAGI5. Verificar el cumplimiento de las actividades del sistema de gestión ambiental	4, Actividades del Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA 1 .	Grupos de Interés
Direccionamiento estratégico	Lineamientos, estrategia y políticas internas del MIG			3. Definir los indicadores del GRI aplicables a los procesos de la Entidad, en cumplimiento de la Estrategia de Responsabilidad Social Institucional - RSI.	Coordinación del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	CAGI7. Verificar la elaboración y publicación del Informe de Sostenibilidad	4, Actividades del Plan de Participación Ciudadana 2	
Fortalecimiento Organizacional	Plan de acción para el Fortalecimiento de la Gestión y el desempeño Institucional	1	P	4. Se elaboran estrategias, planes, actividades y acciones de buenas prácticas que aporten a la gestión ambiental de la Entidad. NOTA: La planeación del servicio al ciudadano y en la gestión de la relación con los grupos de interés se debe tener en cuenta la inclusión de la promoción del portafolio institucional, actividad que está a cargo de la Oficina de Fomento Regional y deberá ser coordinada con la Subdirección Administrativa a través del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, para mantener la alineación estratégica.	Coordinación del GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales		4, Actividades Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano (Componente 4) 2	
Coordinación del GIT de Estadística y Estudios Sectoriales	Metodología y lineamientos para recolección de datos del nivel de la satisfacción de los grupos de interés						4, Lineamientos para traducir documentos a lenguaje claro 1	
Todos los procesos	Información de relacionamiento con los grupos de interés						5. Instrumento para recolectar información del nivel de satisfacción de los grupos de interés.	
Grupos de interés	Caracterización de los grupos de interés - Informe de resultados de auditorías internas y externas.							
	Requerimientos de los grupos Interés - Identificación de necesidades y expectativas			5. Diseñar instrumento para recolectar datos del nivel de la satisfacción de los grupos de interés a cargo del GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales				
	Fuentes primarias de información (Encuesta, indicadores, acciones de mejora, FURAG)			Punto de Riesgo: Implementar y ejecutar la Estrategia de Responsabilidad Social Institucional realizando entre otras las actividades del Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA acorde a la normatividad aplicable.				
				Implementar los lineamientos, planes y estrategias de fortalecimiento de la relación con los grupos				

Gestión de Atención a Grupos de Interés	Coordinación del GIT de Estadística y Estudios Sectoriales	2	H	de interés:	Subdirección Administrativa	CAGI10. Revisar y recibir del operador el inconveniente con la información a entregar (deterioro o extravío)	1, Caracterización de los Grupos de Interés realizada 1, 2	1, Grupos de Interés
				DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:				
Gestión de Atención a Grupos de Interés	Coordinación del GIT de Estadística y Estudios Sectoriales	2	H	1. Implementar la política de servicio al ciudadano que determine los lineamientos para la prestación de los servicios de manera efectiva y el goce de los derechos de los ciudadanos.	Coordinación del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	CAGI12. Revisar la notificación enviada por las áreas productoras a través de integratic.	2. Lineamientos del Manual Servicio al Ciudadano ejecutados 1, 2,	2, Todos los procesos
				2. Coordinar e implementar los planes o iniciativas para fortalecer el servicio al ciudadano para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.				
Gestión de Atención a Grupos de Interés	Coordinación del GIT de Estadística y Estudios Sectoriales	2	H	3. Implementar y socializar de lineamientos de lenguaje claro establecidos por la entidad para lograr una mejor comunicación con los grupos de interés.	Coordinación del GIT de Estadística y Estudios Sectoriales	CAGI14. Verificar por medios alternos los datos de correspondencia del notificado.	5. Información actualizada de preguntas frecuentes 1, 2,	3. Fortalecimiento Organizacional - Todos los procesos
				4. Coordinar con las diferentes dependencias la actualización de la información referente de los trámites y servicios que afecten la atención a los grupos de interés de la entidad.				
Gestión de Atención a Grupos de Interés	Coordinación del GIT de Estadística y Estudios Sectoriales	2	H	5. Aplicar el instrumento de recolección de información del nivel de satisfacción de los grupos de interés a cargo del GIT de Estadística y Estudios Sectoriales. El GIT de Transformación Organizacional acompañará, según lo establecido en el proceso de Fortalecimiento Organizacional, con la construcción de los planes de mejora de los procesos según resultados, los responsables de las dependencias estarán encargados de gestionar los planes de mejora de acuerdo con sus necesidades y capacidades. De acuerdo a lo establecido en el procedimiento MIG-TIC-PR-003 FORMULACIÓN, SEGUIMIENTO Y CIERRE DE ACCIONES DE MEJORA.	Coordinación del GIT de Estadística y Estudios Sectoriales	CAGI14. Verificar por medios alternos los datos de correspondencia del notificado.	2. Informe plan participación ciudadana 1, 2,	3. Fortalecimiento Organizacional - Todos los procesos
				2. Instrumento para recolectar información del nivel de satisfacción de los grupos de interés.				
Gestión de Atención a Grupos de Interés	Coordinación del GIT de Estadística y Estudios Sectoriales	2	H	Punto de Riesgo:	Coordinación del GIT de Estadística y Estudios Sectoriales	CAGI14. Verificar por medios alternos los datos de correspondencia del notificado.	3. Lineamientos de lenguaje claro ejecutados 1, 2,	3. Fortalecimiento Organizacional - Todos los procesos
				* Realizar notificación de los Actos administrativos generados por la entidad.				
Gestión de Atención a Grupos de Interés	Coordinación del GIT de Estadística y Estudios Sectoriales	2	H	Brindar información, direccionar las solicitudes a los grupos de interés:	Coordinación del GIT de Estadística y Estudios Sectoriales	CAGI14. Verificar por medios alternos los datos de correspondencia del notificado.	4. Resultados del nivel de satisfacción de los grupos de interés 3,	3. Fortalecimiento Organizacional - Todos los procesos

1. Grupos de Interés 2. Gestión de Atención a Grupo de Interés 3. Uso y apropiación 4. Todos los procesos	1. Solicitudes de los grupos de interés 1. lineamientos del Manual de Servicio al Ciudadano 3. Oferta de productos y servicios institucionales del MinTIC 4. Información actualizada de preguntas frecuentes	3	H	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: 1. Recibir, identificar, radicar, registrar, tipificar y direccionar a las diferentes dependencias las solicitudes recibidas por los grupos de interés a través de los canales de atención al ciudadano administrados por el grupo para su gestión (Presencial, telefónico, Modulo de PQRSD del sitio web del MinTIC y correo institucional). 2. Brindar información a los ciudadanos sobre las generalidades de la entidad, oferta institucional, trámites, gestión institucional en un primer nivel de atención. 3. Recepcionar los documentos generados por las dependencias para su envío físico a los grupos de interés a través del operador de correo contratado por la entidad. 4. Implementar acciones para el fortalecimiento de la Gestión del Servicio, garantizando el acceso de los Grupos de interés en todo el territorio nacional y a través de distintos canales de atención. 5. Realizar análisis de la gestión de las PQRSD direccionadas a cada dependencia para su atención oportuna. Punto de Control: * Realizar el seguimiento a la gestión de las PQRSD direccionadas a cada dependencia para su atención oportuna. * Brindar información a los ciudadanos sobre las generalidades de la entidad, oferta institucional, trámites, gestión institucional en un primer nivel de atención. * Recepcionar los documentos generados por las dependencias para su envío físico a los grupos de interés a través del operador de correo contratado por la entidad.	Subdirección Administrativa Coordinación del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	CAGI1. Verificar los radicados con imágenes CAGI2. Verificar el cumplimiento de cada obligación contractual. CAGI3. Revisar y hacer seguimiento al estado de las PQRSD y trámites. CAGI8. Verificar en el Sistema de Gestión Documental el reporte de devoluciones y reportar a la dependencia la devolución. CAGI10. Revisar y recibir del operador el inconveniente con la información a entregar (deterioro o extravío) CAGI11. Verificar en el Sistema de Gestión Documental de acuerdo al medio de envío y completitud de la correspondencia CAGI13. Verificar la restricción de los permisos a los radicadores para modificar documentos entrantes a la entidad.	Direccionamiento y/o envío de Documentos generados por los Grupos de Interés 3 Documentos físicos gestionados a través del Operador de correo 1 5 Informe de gestión de PQRS3	Grupos de Interés Todos los procesos Comité MIG
				CAGI1. Verificar los radicados con imágenes		CAGI1. Verificar los radicados con imágenes		

<p>1. Gobierno Nacional</p> <p>2. Procesos generadores de actos administrativos</p>	<p>1. Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo</p> <p>2. Acto Administrativo generado por el área</p>		4	H	<p>Publicar y notificar Actos administrativos generados por la entidad:</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:</p> <p>1. Realizar citación a notificación de actos administrativos generados por la entidad en cumplimiento de sus funciones, a través de forma presencial o virtual según sea el caso, siguiendo los lineamientos y tiempos establecidos por la normatividad vigente, hasta el cierre de la vía gubernativa.</p> <p>Punto de Riesgo:</p> <p>Realizar notificación de los Actos administrativos generados por la entidad.</p>	<p>Subdirección Administrativa</p> <p>Coordinación del GIT de Grupo de Notificaciones</p>	<p>CAGI2. Verificar el cumplimiento de cada obligación contractual.</p> <p>CAGI3. Revisar y hacer seguimiento al estado de las PQRS y trámites.</p> <p>CAGI10. Revisar y recibir del operador el inconveniente con la información a entregar (deterioro o extravío)</p> <p>CAGI13. Verificar la restricción de los permisos a los radicadores para modificar documentos entrantes a la entidad.</p>	<p>Actos administrativos notificados y ejecutoriados</p>	<p>Grupos de Interés</p> <p>Todos los procesos</p>
<p>1. Organismos Ambientales</p> <p>2. Gestión de Atención a Grupos de Interés</p>	<p>1. Normatividad ambiental vigente aplicable</p> <p>2. Actividades del Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA</p>		5	H	<p>Implementar las acciones y estrategias mediante actividades que aporten a la gestión ambiental:</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:</p> <p>1. Implementación de políticas y lineamientos aplicables a la Gestion Ambiental.</p> <p>2. Entrega Residuos Peligrosos - RESPEL generados de acuerdo a la normatividad ambiental vigente.</p> <p>3. Implementar los programas establecidos en el PIGA y documentación ambiental para el cumplimiento de la normatividad vigente.</p> <p>4. Identificación de los aspectos e impactos ambientales de la entidad.</p> <p>5. Realizar charlas y campañas de sensibilización ambiental a funcionarios y contratistas.</p> <p>6. Elaboración y diseño de tips y campañas ambientales para Implementar buenas prácticas para la mitigación de impactos y aportar al desarrollo sostenible.</p> <p>Punto de Riesgo:</p>	<p>Coordinación del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental</p>	<p>CAGI5. Verificar el cumplimiento de las actividades del sistema de gestión ambiental</p> <p>CAGI7. Verificar la elaboración y publicación del Informe de Sostenibilidad</p> <p>CAGI8. Verificar en el Sistema de Gestión Documental el reporte de devoluciones y reportar a la dependencia la devolución.</p> <p>CAGI10. Revisar y recibir del operador el inconveniente con la información a entregar (deterioro o extravío)</p> <p>CAGI11. Verificar en el Sistema de Gestión Documental de acuerdo al</p>	<p>Informe de Gestion Ambiental.</p> <p>Matriz de aspectos e impactos ambientales</p> <p>Certificaciones de disposición final de RESPEL (luminarias) cuando se generen</p>	<p>Grupos de interés del MINTIC</p> <p>Todos los procesos</p>

				<p>* Implementar y ejecutar el Modelo de Responsabilidad Social Institucional, y las actividades del Sistema de Gestión Ambiental acorde a la normatividad aplicable.</p> <p>* Recepcionar los documentos generados por las dependencias para su envío físico a los grupos de interés a través del operador de correo contratado por la entidad</p>		<p>medio de envío y completitud de la correspondencia</p> <p>CAGI14. Verificar por medios alternos los datos de correspondencia del notificado.</p>		
1. Gestión de Atención a Grupos de Interés	<p>1. Políticas, lineamientos aplicable a todos los procesos del MinTIC (RSI - Ambiental - Servicio al Ciudadano)</p> <p>1. Estrategias de fortalecimiento en la gestión del servicio con los grupos de interés y de buenas practicas de RSI.</p>	6	H	<p>Implementar y ejecutar la Estrategia de Responsabilidad Social Institucional para asumir buenas prácticas aportando a la sostenibilidad de la Entidad</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:</p> <p>1. Implementar y socializar los compromisos, lineamientos, y la Estrategia de RSI a los funcionarios y contratistas del MinTIC para asumir un comportamiento responsable y sostenible en la Entidad.</p> <p>2. Incluir en los procesos del MIG los criterios de la Estrategia de Responsabilidad Social Institucional - ERSI aplicables al mismo.</p> <p>3. Implementar la metodología de recolección de información en los procesos del MIG, para presentar informes de Responsabilidad Social.</p> <p>Punto de Riesgo:</p> <p>* Implementar y ejecutar la Estrategia de Responsabilidad Social Institucional realizando entre otras las actividades del Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA acorde a la normatividad aplicable.</p> <p>* Implementar y ejecutar el Modelo de Responsabilidad Social Institucional, y las actividades del Sistema de Gestión Ambiental acorde a la normatividad aplicable.</p>	Coordinación del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental	<p>CAGI5. Verificar el cumplimiento de las actividades del plan Institucional de gestión ambiental</p> <p>CAGI7. Verificar la elaboración y publicación del Informe de Sostenibilidad</p> <p>CAGI9. Verificar la capacitación de los lineamientos de Caracterización</p>	<p>Políticas, Estrategias y lineamientos socializados y ejecutados</p> <p>Cadenas de valor del MIG con criterios de sostenibilidad</p> <p>Metodología implementada de recolección de Información para el Reporte de sostenibilidad</p>	<p>Grupos de interés del MINTIC</p> <p>Todos los procesos</p>

[illegible]

	<p>1, Actos administrativos notificados y ejecutoriados</p> <p>1. Actividades del Plan Institucional de Gestion Ambiental - PIGA</p> <p>1. Políticas, lineamientos aplicable a todos los procesos del MinTIC (RSI - Ambiental - Servicio al Ciudadano)</p> <p>4, Actividades Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano (Componente 4) 2</p> <p>2. Normatividad ambiental vigente aplicable.</p>			<p>Institucional teniendo en cuenta los indicadores GRI aplicables a cada proceso.</p> <p>Punto de Riesgo:</p> <p>* Verificar los resultados de la aplicación de la metodología de caracterización.</p>					
<p>Gestión del Conocimiento</p> <p>Fortalecimiento Organizacional</p>	<p>Conocimiento requeridos para el desarrollo del proceso</p>	8	V	<p>Identificar el conocimiento requerido para el fortalecimiento de su operación e implementar las estrategias necesarias para el mejoramiento de su gestión a partir de la gestión del conocimiento:</p> <p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:</p> <p>Identificar el conocimiento requerido para el fortalecimiento de su operación: Cada uno de los procesos realizarán la actividad relacionada con la identificación de conocimientos requeridos teniendo en cuenta el marco estratégico institucional (misión, visión objetivos, funciones, carta descriptiva del proceso, lecciones aprendidas, plan estratégico y plan acción de su área o dependencia).</p> <p>Implementar las estrategias necesarias para el mejoramiento de su gestión a partir de la gestión del conocimiento: De acuerdo a los lineamientos impartidos desde el proceso de GESCO (Gestión del conocimiento), se deben aplicar las herramientas suministradas para el desarrollo de la actividad a implementar.</p>	<p>Líder de dependencia y/o proceso</p>		<p>Documento soporte de la estrategia implementada teniendo en cuenta la herramienta disponible.</p> <p>Inventario de activos de conocimiento</p> <p>Listado de conocimiento estratégico existente y faltante</p>	<p>Gestión del conocimiento</p> <p>Gestión del talento humano</p> <p>Todos los procesos</p>	
	<p>Lineamientos para la gestión</p>								

Pública - COPES CONTROLADA

9	A	<p>(indicadores, monitoreo de riesgos, Plan Operativo del Sistema Integrado de Gestión, acciones de mejora, respuesta a PQRSD entre otros) se define la necesidad de formular acciones de mejora para actualizar sus documentos, identificar requisitos aplicables al proceso para su actualización constante y reorientar el desempeño del proceso cuando se presentan incumplimientos o se proponen mejoras al proceso, las cuales se evidenciarán mediante el</p>	<p>Líder del Proceso</p> <p>Líderes del Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>CAGI2 Verificar el cumplimiento de cada obligación contractual.</p> <p>CAGI4. Verificar la motivación de la Declaración del Conflicto de interés</p> <p>CAGI6. Verificar</p>
---	---	--	--	---

	Plan Operativo del Sistema Integrado de Gestión			* Pagos efectuados a contratistas			
	PQRS						
	Evaluaciones, Informes de seguimiento e Informes de Auditoría del roll Evaluación y Seguimiento						

Indicadores:	<ul style="list-style-type: none"> • Actos Administrativos Efectivos Notificados • Actos Administrativos citados dentro del término legal • Citaciones devueltas • Criterios de sostenibilidad sensibilizados a los Colaboradores del MinTIC • Desempeño ambiental institucional • Nivel de satisfacción de los Grupos de Interés • Notificaciones realizadas por medios electrónicos (página web y correos electrónicos) • PQRSD respondidas oportunamente • Tiempo empleado por los grupos de interés durante la espera para recibir el servicio en el punto de atención presencial • Tiempo empleado por los grupos de interés para la atención en el servicio de radicación • Uso del sitio Web para trámites y PQRSD • Usuarios satisfechos en el Punto de Atención presencial del Mintic
---------------------	--

Riesgos::	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Riesgos de Gestión de Atención a Grupos de Interés
------------------	--

Clasificación de la Información :Pública

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	25/Nov/2011	Creación
2	17/Dic/2012	Modificación donde se incluye el procedimiento para la recepción de solicitudes mediante las redes sociales
3	11/Nov/2014	Modificación de acuerdo a la nueva cadena de valor del proceso que esta orientada a la identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés frente a la oferta institucional del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y finalmente a la medición de la satisfacción de los grupos de interés.
4	13/Nov/2015	En la actividad 4 se incluye la atención a las PQRSD que ingresan por el correo mintic responde y los niveles de atención de acuerdo con la profundidad en la respuesta Se incluye la actividad del actuar "Reporte de información del índice de satisfacción del Mintic
		<p>*Se incluyen las actividades, entradas y salidas correspondientes a la formulación e implementación del modelo de responsabilidad social institucional.</p> <p>*Se incluyen las entradas, actividades y salidas correspondientes a las notificaciones de actos administrativos.</p>

5	19/Sep/2017	*Se actualizan indicadores y riesgos relacionados con el proceso.
6	28/Nov/2018	*Alineación al modelo RSI y al MIPG *Inclusión del criterio de sostenibilidad. *Actualización de riesgos *Actualización de indicadores
6	18/Nov/2019	Se actualizan los riesgos alineándolos con el nuevo perfil de riesgos del proceso.
7	17/Jul/2020	*Actualización de los Riesgos *Inclusión de la normatividad en el marco de situación que actualmente afronta el país generada por la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19.
8	08/May/2021	*Alineación al modelo RSI y al MIPG *Se incluye la responsabilidad de diseñar y aplicar el instrumento para recolectar datos del nivel de la satisfacción de los grupos de interés a cargo del GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales *Actualización de Riesgos
9	01/Nov/2022	* Se realiza el ajuste de los controles acorde al nuevo mapa de riesgos publicado del proceso, así mismo se incluyen los puntos de riesgo de acuerdo a la nueva Guía de Administración de Riesgos el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 5 * Se realiza cambio de Modelo a Estrategia de Responsabilidad Social Institucional-ERSI acorde a lo aprobado en acta No 55 de Comité MIG del 28 de abril de 2022.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Betsy Francia Amaya Blanchar Cargo: Profesional Especializado Fecha: 20/Sep/2023	Nombre: Victor Mauricio Forero Nino Cargo: Contratista Fecha: 08/Nov/2023 Nombre: Carolina Castañeda de Avila Cargo: Coordinador Fecha: 08/Nov/2023	Nombre: Osmar Enrique Brito Gamez Cargo: Profesional Especializado Fecha: 08/Nov/2023 Nombre: Sohe Munoz Orozco Cargo: Subdirector Administrativo Fecha: 09/Nov/2023 Nombre: Juddy Alexandra Amado Sierra Cargo: Jefe de Oficina Fecha: 09/Nov/2023



Clasificación de la Información: Pública

AGI-TIC-CD-001

Pública - COPIA CONTROLADA