I. INFORMACIÓN GENERAL

1. LÍDER DE PROCESO: Director(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

1.1 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:
Establecer los lineamientos para diseñar, planificar, ejecutar, y hacer seguimiento a la matriz de hoja de ruta de actividades de relacionamiento con la ciudadanía, con el fin de garantizar la organización, la articulación con las dependencias y el cumplimiento de los escenarios de relacionamiento.

1.2 ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:
El procedimiento inicia con la revisión de los planes institucionales y el recibimiento de los insumos con las actividades programadas para la vigencia, y finaliza con la presentación del informe sobre la ejecución de la matriz de hoja de ruta ante el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, así como con la publicación de dicho informe en el micrositio de atención y servicios a la ciudadanía de la página web.

1.3 RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Director(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

1.4 CORRESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO:
Todas las dependencias involucradas en la relación Estado-Ciudadanía

2. GLOSARIO:

- **ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**: Derecho fundamental de la ciudadanía a conocer información sobre la gestión y administración de los recursos públicos.
- **ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL**: Coordinación entre diferentes dependencias y entidades del sector para optimizar la relación con la ciudadanía.
- **CANALES DE RELACIONAMIENTO**: Medios de comunicación y atención que las entidades ponen a disposición de la ciudadanía, como plataformas digitales, puntos de atención presencial y líneas telefónicas.
- **GOBIERNO ABIERTO**: Estrategia de gestión basada en la transparencia, participación y colaboración ciudadana para fortalecer la confianza en las instituciones públicas.
- **MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA:** Estrategia institucional que establece lineamientos para la interacción efectiva entre el Estado y la ciudadanía, garantizando derechos y promoviendo la participación activa.
- **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**: Mecanismo mediante el cual la ciudadanía interviene en la formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas.
- **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD):** Instrumento que permite a la ciudadanía expresar solicitudes o inconformidades relacionadas con la prestación de servicios públicos.
- **RENDICIÓN DE CUENTAS:** Proceso mediante el cual las entidades informan y explican a la ciudadanía sobre su gestión, permitiendo el control social.
- **SERVICIO A LA CIUDADANÍA:** Estrategia para garantizar que las entidades públicas ofrezcan atención eficiente, accesible y con enfoque de derechos a la población.
- **TRANSPARENCIA**: Principio que obliga a las entidades públicas a hacer accesible su información y garantizar la publicidad de sus actuaciones.
- **ACTIVIDADES DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO**: Son las acciones, encuentros, espacios de diálogo, acompañamiento y participación diseñados y ejecutados por la Entidad para interactuar de forma directa con los grupos de interés y de valor, con el objetivo de facilitar el acceso a la información pública, promover el ejercicio de derechos, facilitar la gestión de trámites, en concordancia con el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- La implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía se desarrollará de manera articulada con las políticas de relación Estado-Ciudadanía y con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), garantizando coherencia institucional, cumplimiento normativo y fortalecimiento de la gestión pública orientada a la participación, transparencia y servicio al ciudadano.
- Se garantizará la coordinación entre las dependencias que intervienen en la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía a través de la Mesa Técnica de Relacionamiento, la cual será liderada por la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano y convocada de manera trimestral, con el fin de articular acciones, realizar seguimiento y fortalecer el cumplimiento de los objetivos del Modelo.
- La Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, mediante comunicación interna, solicitará a las dependencias involucradas en la implementación del Modelo de Relacionamiento la confirmación de los delegados que participarán en la Mesa Técnica, y realizará la convocatoria formal. Así mismo, las dependencias participantes deberán notificar oportunamente y designar un reemplazo en caso de ausencia temporal del delegado por vacaciones, calamidad o cualquier otra situación que impida su asistencia, con el fin de asegurar la continuidad y eficacia en el desarrollo de la Mesa Técnica.
- El proceso de Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía será responsable de desarrollar y liderar temas clave para la implementación del Modelo de Relacionamiento, tales como: la promoción del uso del lenguaje claro y el enfoque diferencial poblacional; la actualización anual de la caracterización de usuarios y grupos de interés; la actualización de la información de trámites, canales de atención, horarios y sedes publicada en la página web; la articulación con dependencias para la participación en ferias de servicio al ciudadano; la administración de la información de la Guía de Trámites y Servicios de Bogotá; la actualización de trámites y OPAs en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT; la elaboración del informe semestral del Defensor de la Ciudadanía; y la presentación del informe trimestral de resultados de las encuestas de satisfacción.
- Las dependencias deberán informar oportunamente las acciones, actividades y eventos que planeen desarrollar con la ciudadanía a través del correo electrónico al (la) Director(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, con el fin de articular esfuerzos institucionales, y garantizar que dichas acciones se integren de manera sistemática a la matriz hoja de ruta de actividades y eventos de relacionamiento con la ciudadanía.

4. RELACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS:

Procesos que se requieren como proveedor	Que insumos requiere del proveedor	Procedimiento	Que se obtiene del procedimiento	Para quien va dirigido el servicio o producto
Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía Gestión de la Participación Ciudadana Gestión del direccionamiento estratégico	Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía Decreto 542 de 2023 Artículo 17 de la ley 1712 de 2014 Decreto 140 y 293 de 2021	Procedimiento de atención y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD	Reporte de todas las actividades para la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Funcionarios y colaboradores de la Entidad Ciudadanía en general

II. ACTIVIDADES Y PUNTOS DE CONTROL

NO.	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	Documento o Registro
1	Revisión de planes institucionales	Revisar los planes institucionales aprobados a inicios de la vigencia para identificar cuáles *actividades de relacionamiento con el ciudadano* se han planeado realizar y pueden ser insumo para la definición de la Matriz hoja de ruta estratégica de relacionamiento.	Dirección de Gestión Corporativa - Equipo de Relación con el Ciudadano	1 mes	Matriz hoja de ruta estrategia de relacionamiento

NO.	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	Documento o Registro
2	Recepción de insumos	Recibir, mediante los canales definidos por la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, los insumos que contienen los detalles de las *actividades de relacionamiento con el ciudadano* programadas por las dependencias.	Dirección de Gestión Corporativa - Equipo de Relación con el Ciudadano	Trimestralmente	Correo electrónico
3	Formulación de la línea base de la matriz hoja de ruta de la Estrategia de Relacionamiento.	Elaborar y estructurar la matriz hoja de ruta para la implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía durante la vigencia, con los insumos recolectados de las dos primeras actividades de este procedimiento. La matriz hoja de ruta debe contemplar la identificación de líneas de acción, responsables y cronograma de ejecución, con el propósito de organizar de manera sistemática las actividades planificadas.	Dirección de Gestión Corporativa - Equipo de Relación con el Ciudadano	1 mes	Matriz hoja de ruta estrategia de relacionamiento
4	Citar Mesa Técnica	La Dirección de Gestión Corporativa y Relación el Ciudadano convocará la mesa técnica con el propósito de socializar la hoja de ruta propuesta.	Dirección de Gestión Corporativa - Equipo de Relación con el Ciudadano	1 día	Correo electrónico
5	Socialización y afinamiento de la matriz hoja de ruta.	Realizar la presentación de la matriz hoja de ruta a la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía para validar compromisos y actividades de acompañamiento dispuestas allí.	Dirección de Gestión Corporativa - Equipo de Relación con el Ciudadano	1 día	Matriz hoja de ruta estrategia de relacionamiento
6	Validación matriz hoja de ruta	**Punto de control:** verificar que la matriz hoja de ruta contenga líneas de acción, responsables y cronograma. Que las actividades planeadas hayan sido consensuadas con las dependencias y que cubran las necesidades institucionales y a los lineamientos del Modelo de Relacionamiento Ciudadano. ¿Se valida la matriz hoja de ruta estratégica? Si: Continuar con la actividad 8 No: Continuar con la actividad 7	Mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía	1 día	Acta de reunión
7	Emitir recomendaciones de ajuste	Emitir recomendaciones de ajuste a la matriz hoja de ruta para garantizar el cumplimiento de los requisitos que puedan faltar. Volver a la actividad 3	Mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía	1 día	Acta de reunión
8		Desarrollar y poner en marcha las actividades y	Mesa técnica de relacionamiento	10 meses	Matriz hoja de ruta estrategia

NO.	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	Documento o Registro
	Ejecución de la matriz hoja de ruta.	acciones establecidas en la matriz hoja de ruta, asegurando su cumplimiento según el cronograma definido y la alineación con los objetivos del Modelo de Relacionamiento.	con la ciudadanía		de relacionamiento
9	Citar Mesa Técnica	La Dirección de Gestión Corporativa y Relación el Ciudadano convocará la mesa técnica para presentar los resultados de seguimiento de la hoja de ruta.	Dirección de Gestión Corporativa - Equipo de Relación con el Ciudadano	1 día	Correo electrónico
10	Realizar seguimiento trimestral a la matriz hoja de ruta.	Realizar seguimiento trimestral a través de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía. Cada participante diligenciará la información correspondiente a su actividad y la Dirección de Gestión Corporativa consolidará y analizará los avances en la matriz hoja de ruta, para identificar oportunidades de mejora, fortalecer la articulación interdependencias y garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados en la Estrategia de Relacionamiento.	Dirección de Gestión Corporativa - Equipo de Relación con el Ciudadano	1 día	Acta de reunión radicada en Orfeo
11	Revisión de posibles ajustes a la matriz hoja de ruta	**Punto de control:** Revisar si existen retrasos en la ejecución de la hoja de ruta identificando causas de los mismos. Verificar si existen nuevas actividades o eventos que requieran ser incluidos en la matriz hoja de ruta. ¿Se necesita ajustar la hoja de ruta? Si: Continuar con la actividad 12 No: Continuar con la actividad 13	Mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía	1 día	Acta de reunión
12	Ajustar matriz hoja de ruta	Emitir una nueva versión de la matriz hoja de ruta incorporando los ajustes que sean requeridos. Continuar con la actividad 5.	Dirección de Gestión Corporativa - Equipo de Relación con el Ciudadano	1 semana	Matriz hoja de ruta estrategia de relacionamiento
13	Presentar informe al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Elaborar y presentar ante el Comité de Gestión y Desempeño Institucional el informe consolidado de avances, resultados y productos derivados de la ejecución de la matriz hoja de ruta, con el fin de socializar el cumplimiento de la Estrategia de Relacionamiento, facilitar la toma de decisiones y fortalecer los procesos de mejora continua en la atención a la ciudadanía.	Dirección de Gestión Corporativa - Equipo de Relación con el Ciudadano	1 mes	Informe de la gestión de actividades de relacionamiento radicado Orfeo

NO.	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	Documento o Registro
14	Publicar el informe	Difundir el informe final de la hoja de ruta de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía a través del botón del micrositio de atención y servicios a la ciudadanía de la página web institucional, asegurando el acceso público a la información sobre los avances y resultados obtenidos, en cumplimiento de los principios de transparencia, rendición de cuentas y fortalecimiento de la confianza ciudadana.	Dirección de Gestión Corporativa - Equipo de Relación con el Ciudadano	1 día	Enlace de publicación del informe

III. DOCUMENTOS ASOCIADOS Y ANEXOS

DOCUMENTOS ASOCIADOS:	
CÓDIGO	**NOMBRE**
RCC-PR-04-FR-01	Matriz hoja de ruta de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía
ANEXOS (Si aplica)	
1	Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía - Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá.
2	Plantilla del Informe de la gestión de actividades de relacionamiento

IV. CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIONES

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	**Fecha de Emisión**	**Cambios realizados**
1	**22/07/2025**	Primera versión del procedimiento

FLUJO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN			
Elaboró	**Aprobó** *Líder del Proceso quién debe hacer cumplir el contenido establecido en el documento*	**Validó** *Persona(s) de la OAP responsable(s) de verificar que el documento contenga los lineamientos establecidos*	**Avaló** *Jefe de la Oficina Asesora de Planeación*
NOMBRE: Viviana Ortiz Bernal	NOMBRE: Sandra Patricia Castiblanco Monroy	NOMBRE: Cristian Camilo Cabra Neira	NOMBRE: Luis Fernando Mejía Castro
CARGO: Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	CARGO: Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	CARGO: Contratista Oficina Asesora de Planeación	CARGO: Jefe Oficina Asesora de Planeación
FIRMA: Firmado Electrónicamente	FIRMA: Firmado Electrónicamente	FIRMA: Firmado Electrónicamente	FIRMA: Firmado Electrónicamente

Anexo: Diagrama de flujo del procedimiento

Documento 20257000344823 firmado electrónicamente por:

Luis Fernando Mejia Castro	Jefe Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Planeación Fecha firma: 22-07-2025 14:18:55
Cristian Camilo Cabra Neira	Contratista Oficina Asesora de Planeación Fecha firma: 22-07-2025 12:33:08
Sandra Patricia Castiblanco Monroy	Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 17-07-2025 17:24:17
Carlos Andres Gil Santamaria	Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 17-07-2025 17:01:08
Sandra Yaqueline Corredor Esteban	Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 17-07-2025 11:27:02
Viviana Ortiz Bernal	Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 09-07-2025 16:37:53

6beddd800e778d2626e45906a4592eef9359bee2568042d3550c1de1ea5f6fcb
Codigo de Verificación CV: d0151