

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: Código: RC-C-001
Versión No: 1

RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Vigente a partir de: 24 DE ABRIL DE 2024

PROCESO		RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO				LIDER DEL PROCESO		Líder de Relacionamiento con el ciudadano
TIPO DE PROCESO		Estratégico	x	Misional	Apoyo	Seguimiento y evaluación		
OBJETIVO		Brindar lineamientos y pautas, así como espacios, mecanismos de participación y seguimiento de los mismos, con el fin de satisfacer las necesidades de información y acceso a los servicios y trámites de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva DIVRI, mediante la implementación de herramientas que permitan interactuar con los ciudadanos, estableciendo una relación de confianza con los grupos de valor, en cumplimiento con los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en las dimensiones de información y comunicación y gestión con valores para resultados (relación estado ciudadano).						
ALCANCE		Desde la identificación de las necesidades y requerimientos en relación con los temas de relacionamiento con el ciudadano hasta el seguimiento, evaluación y mejora a las actividades desarrolladas en materia de relacionamiento con el ciudadano. Aplica para los grupos de valor establecidos de acuerdo con la Ley para el Sector Defensa en la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva DIVRI						
CARACTERIZACION DEL PROCESO								
ENTRADAS			ACTIVIDAD			SALIDAS		
PROVEEDOR EXTERNO	PROVEEDOR INTERNO	INSUMOS				PRODUCTO	CLIENTE INTERNO	CLIENTE EXTERNO
PLANEAR								
Grupos de valor de la DIVRI Organismos de control-Gobierno Nacional Ministerio de Defensa UGG	Procesos de Apoyo DIVRI Procesos estratégicos DIVRI Procesos misionales DIVRI	Contexto Estratégico Políticas y Lineamientos Documentos de planeación estratégica Necesidades y expectativas (PND, Política de Defensa y Seguridad, Plan Estratégico Sectorial, Plan Estratégico Institucional)	Identificar las necesidades y requerimientos en relación con los temas de relacionamiento con el ciudadano			Documentos de necesidades de relacionamiento con el ciudadano	Procesos de Apoyo DIVRI Procesos estratégicos DIVRI Procesos misionales DIVRI	Grupos de valor Ministerio de Defensa UGG



Defensa

DIVRI

DIRECCIÓN DE
VETERANOS Y
REHABILITACIÓN
INCLUSIVA

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: Código: RC-C-001

Versión No: 1

RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Vigente a partir de: 24 DE ABRIL DE 2024

Fuerza Pública						
Grupos de valor Organismos de control-Gobierno Nacional Ministerio de Defensa UGG Fuerza Pública	Procesos de Apoyo DIVRI Procesos estratégicos DIVRI Procesos misionales DIVRI	Documentos de necesidades de relacionamiento con el ciudadano.	Formular documentos específicos de planeación en materia de relacionamiento con el ciudadano frente a las actividades de interacción con la ciudadanía, los usuarios y grupos de valor así como los procesos de las Dirección.	Planes	Proceso Relacionamiento con el ciudadano	Grupos de valor Organismos de control-Gobierno Nacional Ministerio de Defensa UGG
HACER						
Gobierno Nacional Grupos de valor del Grupo de rehabilitación (Art 48 ley 1955, ley 1471 de 2011)	Proceso Relacionamiento con el ciudadano	Plan de acción	Consolidar la información correspondiente a la caracterización de grupos de valor de la DIVRI	Documento consolidado de caracterización de grupos de valor	Procesos de Apoyo DIVRI Procesos estratégicos DIVRI Procesos misionales DIVRI	Grupos de valor Organismos de control-Gobierno Nacional Ministerio de Defensa UGG
Grupos de valor del Grupo de rehabilitación (Art 48 ley 1955, ley 1471 de 2011)	Proceso Relacionamiento con el ciudadano	Documento consolidado de caracterización	Desarrollar los escenarios y la interacción con los grupos de valor, así como los procesos de la Dirección. en coordinación con las dependencias a través de los diferentes canales, para posteriormente generar la	Estrategia de participación ciudadana	Procesos de Apoyo DIVRI Procesos estratégicos DIVRI Procesos misionales DIVRI	Grupos de valor Organismos de control-Gobierno Nacional Ministerio de Defensa UGG



Defensa

DIVRI

DIRECCIÓN DE
VETERANOS Y
REHABILITACIÓN
INCLUSIVA

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: Código: RC-C-001

Versión No: 1

RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Vigente a partir de: 24 DE ABRIL DE 2024

			estrategia de participación ciudadana			
Grupos de valor del Grupo de rehabilitación (Art 48 ley 1955, ley 1471 de 2011)	Proceso Relacionamiento con el ciudadano	Documento consolidado de caracterización de grupos de valor	Proponer ajustes a la oferta institucional de servicios y trámites de la DIVRI, así como llevar a cabo la actualización de la estrategia de racionalización de trámites	Oferta de servicios y trámites ajustado	Procesos de Apoyo DIVRI Procesos estratégicos DIVRI Procesos misionales DIVRI	Grupos de valor Organismos de control-Gobierno Nacional Ministerio de Defensa UGG
Gobierno Nacional Grupos de valor del Grupo de rehabilitación (Art 48 ley 1955, ley 1471 de 2011)	Procesos de Apoyo DIVRI Procesos estratégicos DIVRI Procesos misionales DIVRI	Documento consolidado de caracterización	Realizar seguimiento a las actividades definidas en las estrategias de participación ciudadana, así como los demás requerimientos definidos para la dimensión comunicación e información y la dimensión de gestión con valores para resultados en las políticas enfocadas a la relación estado-ciudadano	Actividades de seguimiento ejecutadas.	Procesos de Apoyo DIVRI Procesos estratégicos DIVRI Procesos misionales DIVRI	Grupos de valor Organismos de control-Gobierno Nacional Ministerio de Defensa UGG
VERIFICAR						
Grupos de valor Entes de control Ministerio de Defensa UGG	Procesos de Apoyo DIVRI Procesos estratégicos DIVRI Procesos misionales DIVRI	Informes, reportes y/o demás documentos que evidencian la ejecución de las diferentes actividades	Realizar actividades de seguimiento, monitoreo y evaluación a las actividades previstas y consolidar en el formato de autoevaluación	Informes de seguimiento y monitoreo Autoevaluación	Procesos de Apoyo DIVRI Procesos estratégicos DIVRI	Grupos de valor de la Dirección Gobierno Nacional - Entes de control



Defensa

DIVRI

DIRECCIÓN DE
VETERANOS Y
REHABILITACIÓN
INCLUSIVA

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: Código: RC-C-001

Versión No: 1

RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Vigente a partir de: 24 DE ABRIL DE 2024

					Procesos misionales DIVRI	Ministerio de Defensa UGG
ACTUAR						
Grupos de valor Entes de control Ministerio de Defensa UGG	Procesos de Apoyo DIVRI Procesos estratégicos DIVRI Procesos misionales DIVRI	Informes de seguimiento, monitoreo y evaluación Autoevaluación	Elaborar y documentar las acciones de mejora conforme a los resultados del seguimiento y evaluación.	Acciones de mejora documentadas	Procesos de Apoyo DIVRI Procesos estratégicos DIVRI Procesos misionales DIVRI	Grupos de valor de la Dirección Gobierno Nacional - Entes de control Ministerio de Defensa UGG
RECURSOS						
HUMANOS		FISICOS, TECNOLOGICOS, FINANCIEROS OTROS				
<i>Ver decreto planta de personal de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva</i>		<i>Ver Plan Anual de Adquisiciones de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva Ver inventarios de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva</i>				
SALIDA NO CONFORME						
PRODUCTO /SERVICIO	REQUISITO DE CONFORMIDAD			TRATAMIENTO		
Estrategia de participación ciudadana	Ajustado a la norma: 100% de los lineamientos se realicen conforme a los requisitos de Ley			Acción Correctiva: Realizar los ajustes al producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a los requisitos y/o corrección en 10 días hábiles.		
Estrategia de Racionalización de trámites	Ajustado a la norma: 100% de los lineamientos se realicen conforme a los requisitos de Ley			Acción Correctiva: Realizar los ajustes al producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a los requisitos y/o corrección en 10 días hábiles.		



Defensa

DIVRI

DIRECCIÓN DE
VETERANOS Y
REHABILITACIÓN
INCLUSIVA

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: Código: RC-C-001

Versión No: 1

RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Vigente a partir de: 24 DE ABRIL DE 2024

Oferta de servicios y trámites

Ajustado a la norma: 100% de los lineamientos se realicen conforme a los requisitos de Ley

Acción Correctiva: Realizar los ajustes al producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a los requisitos y/o corrección en 10 días hábiles.

Caracterización de grupos de valor

Ajustado a la norma: 100% de los lineamientos se realicen conforme a los requisitos de Ley

Acción Correctiva: Realizar los ajustes al producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a los requisitos y/o corrección en 10 días hábiles.

SISTEMA DE GESTIÓN

MIPG

RIESGOS

INDICADORES

Dimensión: Información y Comunicación Política: Transparencia acceso a la información pública y lucha contra la corrupción) Dimensión: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS: RELACIÓN ESTADO CIUDADANO Políticas: Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana

Ver matriz de Riesgos de la Dirección

Ver tablero de indicadores

Documentación Asociada

Ver Guía de diseño de los documentos

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Nombres y apellidos	 YENNY CONSUELO MATEUS CHAVARRO	 PAOLA M. CALDERÓN PÉREZ	 MY (R) JUAN CARLOS BARRERA MEDINA
Grado y cargo	ASESOR DE DEFENSA	ASESOR DE DEFENSA	DIRECTOR DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA
Fecha	24 DE ABRIL DE 2024	24 DE ABRIL DE 2024	24 DE ABRIL DE 2024



DIVRI

DIRECCIÓN DE
VETERANOS Y
REHABILITACIÓN
INCLUSIVA

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: Código: RC-C-001

Versión No: 1

RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Vigente a partir de: 24 DE ABRIL DE 2024

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	FECHA	RESPONSABLE
1	Emisión Inicial	24 DE ABRIL DE 2024	Proceso relacionamiento con el ciudadano