

COPIA NO CONTROLADA

	JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL	Relacionamiento Estado Ciudadano	CODIGO:REC-CDP-001
		Caracterización Relacionamiento Estado/Ciudadano	VERSIÓN:001
			FECHA VIGENCIA:2024-12-17

NOMBRE:	Relacionamiento Estado Ciudadano
LÍDER:	Grupo Administrativo - Secretaría General / Dirección General.
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Fortalecer y articular los mecanismos de prevención y lucha contra la corrupción en la Justicia Penal Militar y Policial. Diseñar, implementar y mantener una estrategia institucional de comunicación interna y externa asertiva.
OBJETIVO:	Promover la oportuna atención a la ciudadana y a los distintos grupos de valor e interés de la JPMP, por medio de la gestión de requerimientos, mediante la respuesta oportuna a las PQRDS, la promoción y desarrollo de espacios de participación, con el fin de garantizar el derecho de acceso a la información y la visibilización de la jurisdicción especial.
ALCANCE:	Inicia con el proceso de Planeación Institucional, la recepción, atención y seguimiento de PQRSD remitidas a la entidad, el desarrollo de la política de transparencia y acceso a la información con la ejecución de la rendición de cuentas en el cual se fomenta y garantiza la participación ciudadana.

PROVEEDORES		ENTRADA	PROCEDIMIENTOS / ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
NOMBRE Interno/Externo					NOMBRE Interno/ Externo

<p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presidencia de la República / Congreso de la República. • Ministerio de Defensa Nacional <p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico. • Sinergia Organizacional. • Control Interno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Nacional de Desarrollo. • Marco Normativo (Leyes, Decretos, Resoluciones). • Plan Estratégico Sectorial. • Plan Estratégico Institucional • Programa de Transparencia y Ética Pública. • Lineamientos para elaboración de documentos. • Planes de mejoramiento. 	<p>1. Planeación del Proceso.</p> <p>1.1 Formulación de Plan de Acción institucional.</p> <p>1.2 Formulación Plan de Servicio al Ciudadano.</p> <p>1.3 Formulación Plan de Participación ciudadana.</p> <p>1.4 Formulación Estrategia de Rendición de Cuentas.</p> <p>1.5 Formulación o actualización de procedimientos y demás documentos del proceso.</p> <p>1.6 Diseño de indicadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de acción institucional. • Plan de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. • Protocolo atención al ciudadano. • Procedimiento, guías, instructivos y formatos. • Ficha de indicadores. 	<p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico. • Procesos de la JPMP. • Sinergia Organizacional.
<p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupos de interés y/o valor. • Ciudadanía. <p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sinergia Organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • PQRSD • Registro PQRSD Aura • PQRSD de salida 	<p>2. Servicio al Ciudadano/Atención PQRSD</p> <p>2.1 Recepción de la PQRSD.</p> <p>2.2 Gestión y Trámite de la PQRSD.</p> <p>2.3 Seguimiento y control de la gestión a las PQRSD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Canales de Atención al Ciudadano. • Oficio de respuesta PQRSD del sistema AURA. • Informe PQRSD Trimestrales. 	<p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupos de interés y/o valor. • Ciudadanía. <p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sinergia Organizacional.
<p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Nacional. <p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Transparencia y Ética Pública • Necesidades de información 	<p>3. Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p> <p>3.1 Publicación de Información mínima obligatoria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de seguimiento. 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sinergia Organizacional.

<p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Nacional. • Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. • Grupos de interés y/o valor. • Ciudadanía. <p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sinergia Organizacional. • Direccionamiento Estratégico. • Comunicaciones Estratégicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa Nacional. • Documentos CONPES. • Autodiagnóstico de la Rendición de Cuentas. • Lineamientos políticas MIPG. • Atención de requerimientos de información pública. • Compromisos asumidos en la Audiencia Pública. • Plan de Participación Ciudadana. • Estrategia de Participación. • Convocatorias. • Listados y actas de desarrollo de espacios de participación. 	<p>4. Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.</p> <p>4.1 Rendición de Cuentas.</p> <p>4.1.1 Aprestamiento.</p> <p>4.1.2 Diseño.</p> <p>4.1.3 Preparación.</p> <p>4.1.4 Ejecución.</p> <p>4.1.5 Seguimiento y evaluación.</p> <p>4.2 Participación Ciudadana.</p> <p>4.2.1 Caracterización de Grupos de valor y de interés.</p> <p>4.2.2 Identificación de temas de interés.</p> <p>4.2.3 Identificación mecanismos y espacios de participación.</p> <p>4.2.4 Definir y desarrollar acciones institucionales para promover la participación ciudadana.</p> <p>4.2.5 Seguimiento de acciones.</p> <p>4.2.6 Evaluación del Plan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados Autodiagnóstico. • Documentos publicados. • Informes de gestión de la anualidad. • Desarrollo Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. • Informe de evaluación de la audiencia pública. • Estrategia de Participación Ciudadana. • Cronograma. • Sistematización de evidencias. • Informe trimestral. 	<p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupos de interés y/o valor. • Ciudadanía. <p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico. • Sinergia Organizacional.
--	---	--	--	---

<p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Entes de Control. Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. <p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sinergia Organizacional Direccionamiento Estratégico Control Interno 	<ul style="list-style-type: none"> Lineamientos para elaboración de documentos lineamientos estratégicos. Programas de auditorias Informes y planes de mejoramiento Lineamiento para la administración de riesgos 	<p>5. Seguimiento y control del proceso.</p> <p>5.1 Implementación de documentación del proceso.</p> <p>5.2 Medición de Indicadores.</p> <p>5.3 Identificación y seguimiento al mapa de riesgos.</p> <p>5.4 Autoevaluación e implementación de MIPG.</p> <p>5.5 Implementación y seguimiento de planes de acción y de mejoramiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de creación o actualización de documentos. Resultado de indicadores. Reporte de avances y gestión de riesgos. Planes de Trabajo. Reporte de avances de planes de acción y planes de mejoramiento. 	<p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Entes de Control. <p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sinergia Organizacional. Direccionamiento Estratégico. Control Interno.
<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión Jurídica. Direccionamiento Estratégico. Todos los Procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Normograma. Lineamientos nuevos. 	<p>6. Gestión del cambio</p> <p>6.1 Aplicación de requisitos legales y seguimiento actualización de marco normativo del proceso.</p> <p>6.2 Adaptación del proceso al cambio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de requisitos nuevos. Plan gestión del cambio. 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión Jurídica. Sinergia Organizacional.
<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicaciones Estratégicas 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de imagen institucional. Lineamientos para manejo de comunicaciones. 	<p>7. Gestión de las comunicaciones.</p> <p>7.1 Identificación de comunicación interna y externa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de comunicación y socialización. 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicaciones Estratégicas.
<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión del Talento Humano. Gestión del Conocimiento, Investigación académica e Innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico de Talento Humano. Manual de Funciones. Modelo de evaluación de desempeño. Plan Institucional de Capacitación. 	<p>8. Administración del Talento humano</p> <p>8.1 Identificación de necesidades de personal.</p> <p>8.2 Evaluación de desempeño.</p> <p>8.3 Identificación de necesidades de formación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de personal. Resultados de evaluación de desempeño. Necesidades de capacitación. 	<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión del Talento Humano. Gestión del Conocimiento, Investigación académica e Innovación.
<p>Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Relacionamiento Estado Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos 	<p>9. Gestión de PQRSD.</p> <p>9.1 Atención y respuesta de PQRSD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Oficios con respuesta a PQRSD 	<p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Usuarios

REQUISITOS				
LEGALES (Normograma)	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	ISO 14001:2015	MIPGDIMENSIÓN / POLÍTICA
Ver requisitos legales de los procedimientos.	4 Contexto de la organización. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 7.1.1 Generalidades. 7.1.2 Personas. 7.1.6 Conocimientos de la organización. 7.4 Comunicación. 7.5 Información documentada. 9.1.1 Generalidades. 9.1.3 Análisis y evaluación. 10 Mejora.	4 Contexto de la organización. 5.2 Política de la SST. 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 5.4 Consulta y participación de los trabajadores. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.1.2.1 Identificación de peligros. 7.4 Comunicación. 7.5 Información Documentada. 8.1.2 Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST. 8.1.3 Gestión del Cambio. 8.2 Preparación y respuesta ante emergencias. 10. Mejora. 10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas.	4. Contexto de la organización. 5.2. Política ambiental. 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6. Planificación. 6.1.1 Generalidades. 6.1.2 aspectos ambientales, 6.1.3 requisitos legales y otros requisitos. 7.5 Información documentada. 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 10. Mejora.	Dimensión de gestión con valores para resultados. Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción. Política de Servicio al Ciudadano.
	Necesidades y expectativas	Riesgos	Aspectos e Impactos Ambientales	Seguimiento y medición
	Ver matriz de Identificación de grupos de valor y de interés de la UNIDAD	Ver matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles. Ver Mapa de Riesgos institucional	Ver Matriz de aspectos e impactos ambientales.	Ver Ficha de Indicador(es) del Proceso

RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS	INFORMACIÓN A COMUNICAR
HUMANOS	Ver Manual Específico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales.	Ver Listado Maestro Documentos.	Ver matriz de Información a Comunicar por Procesos
FINANCIEROS	Fortalecer y articular los mecanismos de prevención y lucha contra la corrupción en la Justicia Penal Militar y Policial. Diseñar, implementar y mantener una estrategia institucional de comunicación interna y externa asertiva.		
INFRAESTRUCTURA	Sede de operación		
TECNOLOGÍA	Hardware y software requerido e instalado		

CONTROL DE CAMBIOS	DESCRIPCIÓN
26/04/2024	Adopción Versión 1 de la caracterización del proceso.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre y Cargo: Diana Guzman Barreto Profesional de defensa G12	Nombre y Cargo: Tanya Paulina Muskus Cuervo Coordinador Grupo Administrativo	Nombre y Cargo: [Norma Guayara Barreto Secretaria General

“Este documento es propiedad de la UAE JPMP y No está autorizado su reproducción total o parcial”



Diana Guzman Barreto @ 2024-12-30, 10:22:04