

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

LÍNEA ESTRATÉGICA

PARTICIPACIÓN SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

VERSIÓN: 01

CÓDIGO: CRA-PSR-01

FECHA: 30/07/2026

Objetivo del proceso

Promover la transparencia y la participación social de los grupos de valor e interés, mediante la implementación de diversos escenarios de relacionamiento para el acceso oportuno, efectivo y de calidad a los servicios del FOMAG.

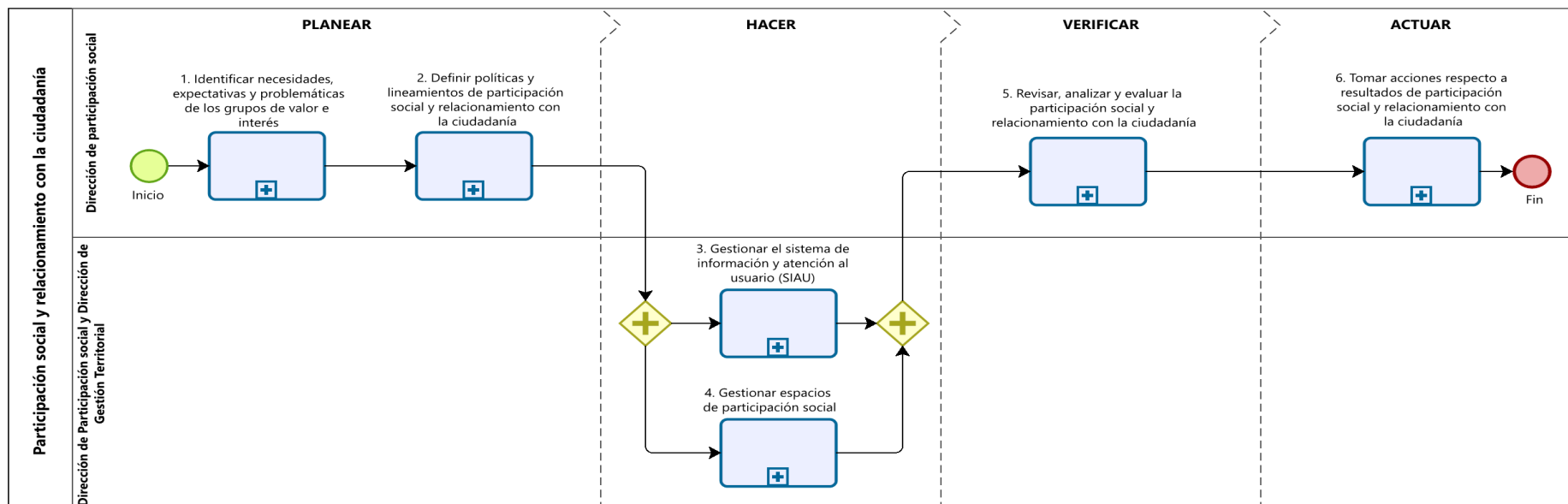
Alcance del proceso

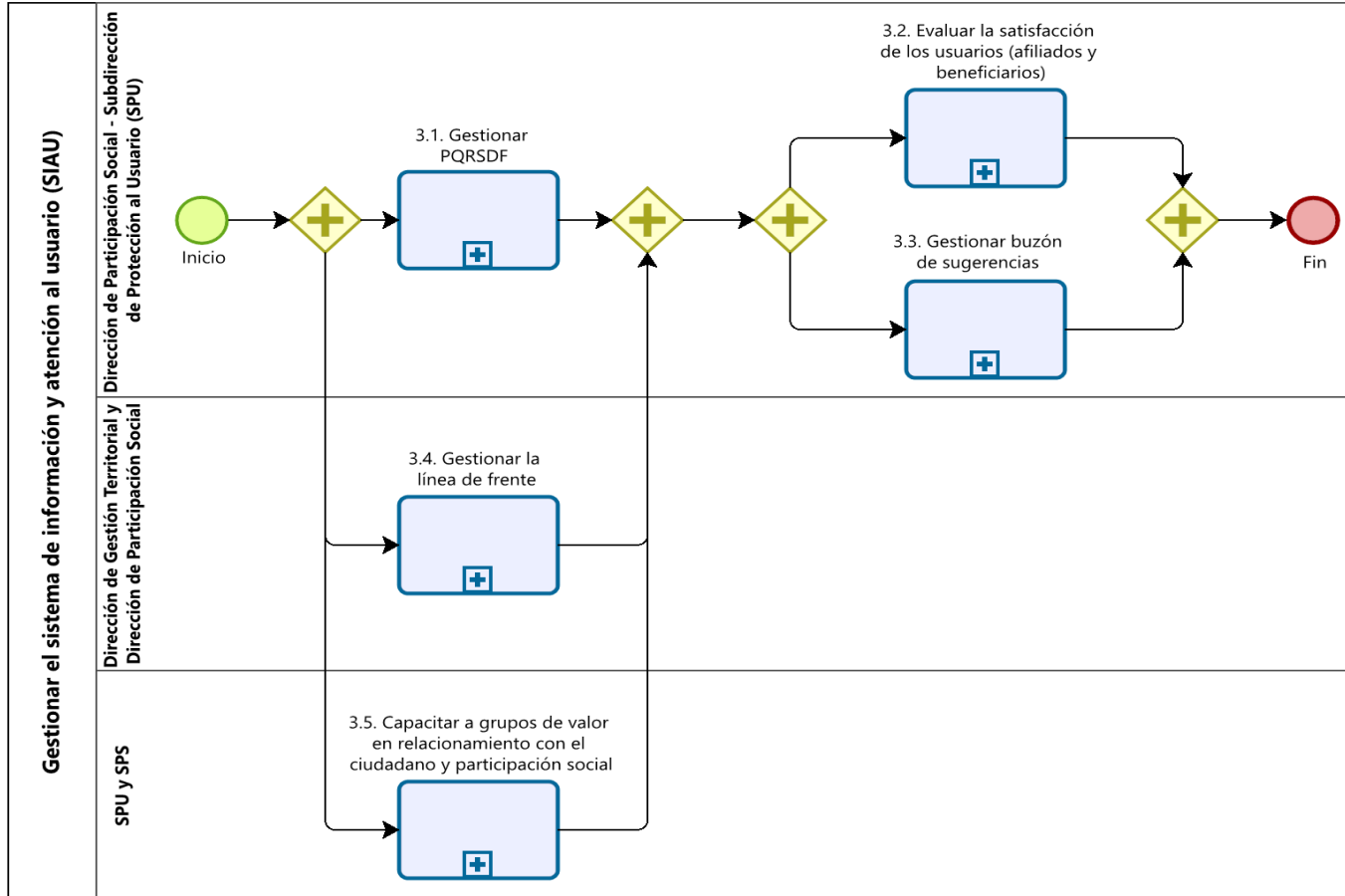
El proceso inicia con la identificación de las necesidades, expectativas y problemáticas de los grupos de valor e interés, así como con la definición de políticas y lineamientos en la materia. En la fase de ejecución, comprende la gestión del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) y la administración de espacios de participación social que faciliten la interacción con la ciudadanía. Posteriormente, en la etapa de verificación, incluye la revisión, análisis y evaluación de los resultados de la participación social y el relacionamiento con la ciudadanía. Finalmente, en la fase de actuación, contempla la implementación de acciones de mejora orientadas a fortalecer dichos procesos.

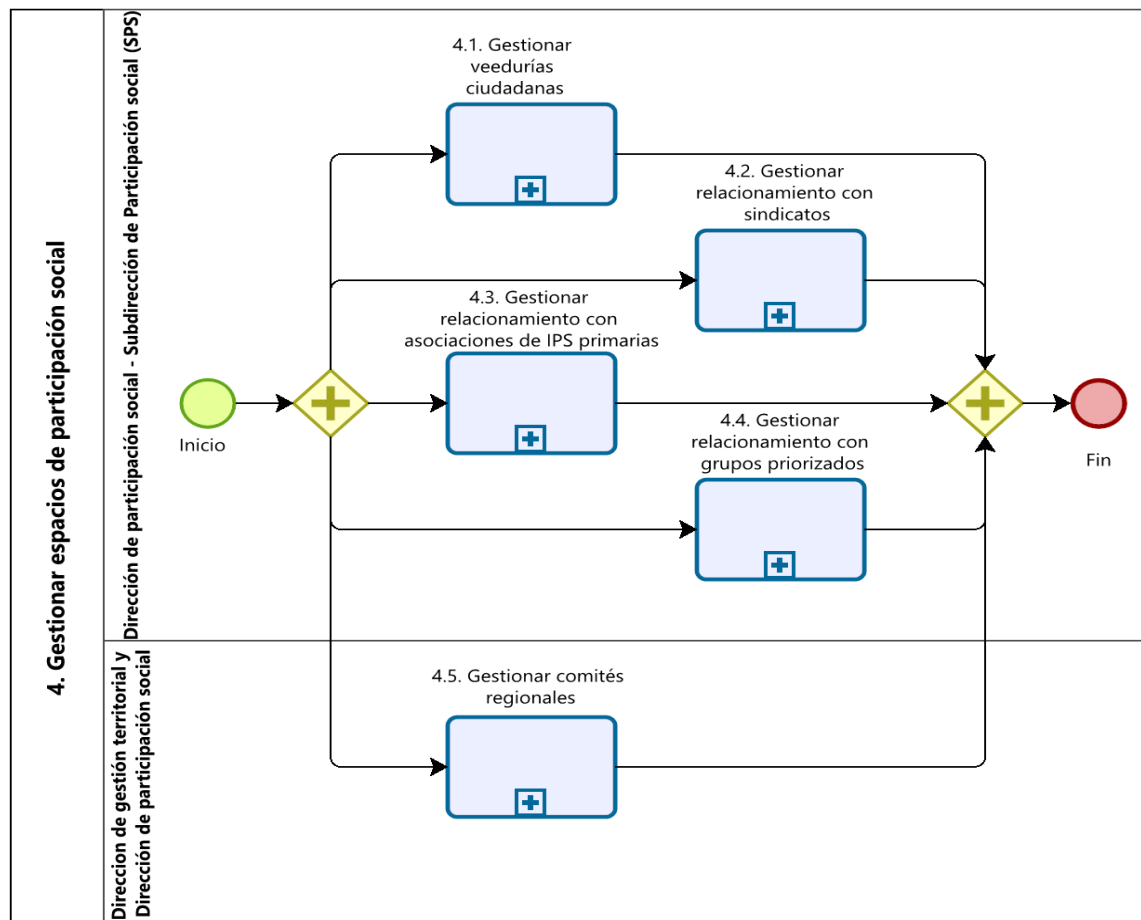
Líder(es) de proceso

Director(a) de Participación Social
Director(a) de Gestión Territorial

Diagrama de flujo del proceso









Administrado por
{fiduprevisora}

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

LÍNEA ESTRATÉGICA

PARTICIPACIÓN SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

VERSIÓN: 01

CÓDIGO: CRA-PSR-01

FECHA: 30/07/2026

Proveedor	Entrada	PHVA	Etapas	Salida	Cliente
Externo 1. Congreso de la República. 2. Presidente de la República. 3. Ministerio de Educación Nacional (MEN). 4. Entidades del sector salud y operadores del servicio. 5. Grupos de valor e interés 6. Consejo Directivo del FOMAG	1. Leyes 2. Decretos 3. Resoluciones 4. Información sobre prestación del servicio, reportes de operación, dificultades en la atención 5. Necesidades, expectativas y problemáticas 6. Acuerdos expedidos por el Consejo Directivo	 Planear	1. Identificar necesidades, expectativas y problemáticas de los grupos de valor e interés.	1. Caracterización de necesidades, expectativas y problemáticas de los grupos de valor e interés.	Todos los procesos del FOMAG Grupos de valor e interés Ciudadanía en general. Participación social y relacionamiento con la ciudadanía
Externo 1. Congreso de la República. 2. Presidente de la República. 3. Ministerio de Educación Nacional (MEN). Interno 4. Consejo Directivo del FOMAG 5. Direccionamiento estratégico	1. Leyes 2. Decretos 3. Resoluciones 4. Acuerdos expedidos por el Consejo Directivo 5. Plan estratégico institucional	 Planear	2. Definir políticas y lineamientos de participación social y relacionamiento con la ciudadanía	1. Política institucional de participación social y relacionamiento con la ciudadanía 2. Lineamientos y directrices de relacionamiento	Todos los procesos de la entidad. Grupos de valor e interés Ciudadanía en general. Participación social y relacionamiento con la ciudadanía
Interno 1-3 Proceso Participación Social y Relacionamiento con la ciudadanía Externo 4. Grupos de valor e interés	Internos 1. Caracterización de necesidades, expectativas y problemáticas de los grupos de interés. 2. Política institucional de participación social y relacionamiento con la ciudadanía 3. Lineamientos y directrices de relacionamiento Externos 4. PQRSDF recibidas por los diferentes canales	 Hacer	3. Gestionar el sistema de información y atención al usuario (SIAU) 3.1. Gestionar PQRSDF 3.2. Evaluar la satisfacción de los usuarios (afiliados y beneficiarios) 3.3. Gestionar buzón de sugerencias 3.4. Gestionar la línea de frente 3.5. Capacitar a grupos de valor en relacionamiento con el ciudadano y participación social	3.1. PQRSDF gestionadas, respondidas y cerradas 3.2. Informes de satisfacción de usuarios 3.3 Reportes y gestión del buzón de sugerencias 3.4. Registros de atención en canales de línea de frente 3.5. Grupos de valor capacitados en participación y relacionamiento	Afiliados, beneficiarios y ciudadanía (usuarios del servicio) Proceso de Participación Social y Relacionamiento con la Ciudadanía Entidades prestadoras de salud Superintendencia Nacional de Salud Ministerio de Educación Nacional (MEN)

 Administrado por {fiduprevisora}		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO				VERSIÓN: 01	
		LÍNEA ESTRATÉGICA				CÓDIGO: CRA-PSR-01	
		PARTICIPACIÓN SOCIAL Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA				FECHA: 30/07/2026	
Proveedor	Entrada	PHVA	Etapa			Salida	Cliente
Interno 1-3 Proceso Participación Social y Relacionamiento con la ciudadanía Externo Secretarías de Educación	1. Caracterización de necesidades, expectativas y problemáticas de los grupos de interés. 2. Política institucional de participación social y relacionamiento con la ciudadanía 3. Lineamientos y directrices de relacionamiento 4. Convocatorias de los comités regionales	 Hacer	4. Gestionar espacios de participación social 4.1. Gestionar veedurías ciudadanas 4.2. Gestionar relacionamiento con sindicatos 4.3. Gestionar relacionamiento con asociaciones de IPS primarias 4.4. Gestionar relacionamiento con grupos priorizados 4.5. Gestionar comités regionales			4.1. Actas, memorias y registros de participación de Veedurías ciudadanas gestionadas y acompañadas 4.2. Actas, memorias y registros de participación de espacios de relacionamiento con sindicatos desarrollados 4.3. Actas, memorias y registros de participación de articulación con asociaciones de IPS primarias 4.4. Actas, memorias y registros de participación de espacios con grupos priorizados ejecutados 4.5. Asistencia y participación en los comités regionales convocados por las Secretarías de Educación	Docentes, afiliados, beneficiarios y ciudadanía Organizaciones sindicales Veedurías ciudadanas Asociaciones de IPS primarias Grupos priorizados Proceso de Participación Social y Relacionamiento con la ciudadanía
Interno 1. Proceso Participación Social y Relacionamiento con la ciudadanía 2. Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) Externo 3. Grupos de valor e interés	1. PQRSDF gestionadas, respondidas y cerradas 2. Informe de satisfacción de usuarios 3. Actas, memorias, compromisos	 Verificar	5. Revisar, analizar y evaluar la participación social y relacionamiento con la ciudadanía			1. Informe de gestión SIAU 2. Informes de evaluación de la participación social y relacionamiento 3. Identificación de brechas, debilidades y oportunidades de mejora 4. Seguimiento al cumplimiento de compromisos adquiridos	Proceso de Participación Social Alta Dirección del FOMAG Ministerio de Educación Nacional Grupos de valor e interés
Interno 1. Proceso Participación Social y Relacionamiento con la ciudadanía	1. Informe de gestión SIAU 2. Informes de evaluación de la participación social y relacionamiento 3. Análisis de resultados e indicadores del proceso 4. Identificación de brechas, debilidades y oportunidades de mejora 5. Seguimiento al cumplimiento de compromisos adquiridos	 Actuar	6. Tomar acciones respecto a los resultados de participación social y relacionamiento con la ciudadanía			1. Ajustes a políticas, lineamientos y estrategias de participación social y relacionamiento con la ciudadanía 2. Fortalecimiento de mecanismos de participación y atención 3. Retroalimentación a los grupos de interés y valor	Proceso de Participación Social y Relacionamiento con la ciudadanía Grupos de interés (afiliados, beneficiarios, ciudadanía) Alta Dirección del FOMAG Ministerio de Educación Nacional Organismos de control
Normatividad		Recursos		Documentos	Riesgos	Indicadores	
Los requisitos normativos aplicables al proceso se encuentran establecidos en el marco de los documentos (políticas, procedimientos, manuales, entre otros) así como en el normograma institucional.		•Humanos: Gerente, Directores, Coordinadores, Subdirectores, Profesionales del proceso •Financieros: Presupuesto institucional asignado al proceso •Tecnológicos: SUIM-Horus, Fidugestor, Superargo, correo institucional •Físicos y de infraestructura: Instalaciones del FOMAG		Los documentos asociados al proceso se encuentran en el Sistema Único de Información del Magisterio (SUIM).	Los riesgos y sus controles se encuentran documentados en el Mapa de riesgos.	Los indicadores de gestión del proceso y sus resultados se encuentran disponibles para consulta en el tablero de indicadores y fichas técnicas de indicadores en el Sistema Único de Información del Magisterio (SUIM).	
Versión	Fecha		Razón de la actualización				
01	30 de julio de 2026		Se crea la primera versión de la caracterización del proceso Participación Social y Relacionamiento con la ciudadanía, como resultado de la implementación del modelo operativo del FOMAG.				
Elaboró			Revisó		Aprobó		
Nombre: Karolain Triana Urrutia Cargo: Profesional mejora continua Fecha: 10 de julio de 2026			Nombre: Elizabeth Pérez Pérez Cargo: Profesional gestión de procesos Fecha: 10 de julio de 2026 Nombre: Luisa Fernanda Camacho Avendaño Cargo: Referente mejora continua Fecha: 10 de julio de 2026		Nombre: Betty Alexandra Rodríguez Vela Cargo: Directora Dirección Participación Social Fecha: 10 de julio de 2026 Nombre: Adriana Martínez Cargo: Directora Dirección Gestión Territorial Fecha: 30 de julio de 2026		