

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: GSC-CA-001
	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 1
	GESTION DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 22/Mar/2024

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO

Tipo de proceso:	Apoyo
Objetivo:	Liderar la implementación y el seguimiento de estrategias para la prestación del servicio a la ciudadanía y partes interesadas, en articulación con las demás dependencias de la entidad y conforme a los lineamientos distritales y nacionales
Alcance:	Inicia con la identificación de las necesidades de la ciudadanía y partes interesadas, y la definición de acciones en el marco de la planeación, continuando con la aplicación de los lineamientos y políticas para la prestación del servicio a través de los diferentes canales en la entidad, aplicando estrategias de interacción con la ciudadanía, realizando el seguimiento a la gestión y culmina con la medición de la satisfacción para la toma de decisiones en el marco del mejoramiento continuo

Visualización del proceso:



Política(s) de operación:	<ul style="list-style-type: none"> El presente proceso y cada una de sus etapas, se enmarcan en los lineamientos establecidos por la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía establecido por el Decreto 542 de 2023 y las normas que lo actualicen o modifiquen. Este proceso articula sus actividades en coherencia con los procesos de Articulación del Diálogo con el Ciudadano y Dirección Estratégica Institucional en el marco del cumplimiento de los escenarios de relacionamiento determinados por el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
----------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Glosario:	<p>Canales de atención: Comprende medios presenciales, telefónicos, escritos y virtuales dispuestos por la entidad que facilitan el relacionamiento con la ciudadanía y partes interesadas, así como el acceso a la información.</p> <p>Escenarios de relacionamiento con la ciudadanía: Momentos en los cuales la ciudadanía y las partes interesadas interactúan con la Administración Distrital, para lo cual se identifican cuatro escenarios: 1. Acceso a información pública. 2. Acceso a la oferta de bienes y servicios. 3. Rendición de cuentas. 4. Participación ciudadana en la gestión pública. (Decreto 542 de 2023. Artículo 7)</p> <p>Modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía: Fue creado por el Decreto Distrital 542 del 16 de noviembre 2023. Se entiende como un marco de referencia para planear, articular, ejecutar, hacer seguimiento y evaluar las políticas de gestión y desempeño, que buscan mejorar la relación entre la Administración Distrital y la ciudadanía.</p> <p>Sistema de calificadoros: es una herramienta a disposición de la ciudadanía, que facilita conocer la opinión o impresión de los usuarios frente al servicio que presta la Secretaría Distrital de Planeación a través del canal presencial.</p>
------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

DESARROLLO DEL PROCESO

Tipo de Proveedor		Proveedor	Entrada/ Insumo	Fase	Actividades clave del proceso	Descripción de la actividad	Salida del Proceso	Cliente del Proceso	Tipo de cliente	
Interno	Externo								Interno	Externo
	X	Secretaría Jurídica Distrital	Normatividad vigente aplicable al proceso	PLANEACIÓN (Planear)	Definir las estrategias y acciones para satisfacer las necesidades de la ciudadanía y partes interesadas, a partir de la caracterización, e identificar los escenarios de relacionamiento con los diferentes actores.	Definir lineamientos, objetivos y diseñar el plan de acción de servicio a la ciudadanía y el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP).	Actividades enfocadas al servicio a la ciudadanía dentro del Plan Operativo Anual del proceso o en el PTEP	Alianzas Estratégicas		X
	X	Secretaría General de la Alcaldía Mayor	Lineamientos de servicio a la ciudadanía en el Plan de Desarrollo y Políticas nacionales y distritales							
	X	Departamento Administrativo de la Función Pública								
X		Proceso de Dirección Estratégica Institucional			Caracterizar las necesidades e intereses de la ciudadanía y partes interesadas, así como identificar y					

		Gerente de proyecto		definir los escenarios para su relacionamiento con la SDP.		
		Subsecretaría de Gestión Institucional	Lineamientos Plan Operativo Anual y Programa de Transparencia y Ética Pública			
X		Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Planeación estratégica de la entidad			Proceso de Dirección Estratégica Institucional
		Departamento Administrativo de la Función Pública	Recursos de funcionamiento y de inversión			Proceso Articulación del Diálogo con el Ciudadano X
X		Veeduría Distrital, Departamento Administrativo de la Función Pública	Resultados de: Formulario Único de Reportes y Avances de Gestión- FURAG	Revisar y construir el ciclo del servicio para cada uno de los productos.		Procesos estratégicos de la entidad
	X	Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía				Dependencias encargadas de trámites, servicios, OPA, Solicitudes de información X
	X	Audidores externos	Lineamientos de las políticas de gestión y desempeño del MIPG asociadas a la			
		Audidores internos de la entidad	relación Estado - Ciudadanía			
X			Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía			
	X					

COPIA NO CONTROLADA

X			Estadísticas de servicio por canal							
			Informe de resultados de la medición de la satisfacción de los servicios prestados por la Secretaría Distrital de Planeación							
			Informes de Auditorías de Calidad Externas							
			Informes de Auditorías Internas							
X	X	Entidades del orden nacional y territorial	Normas, lineamientos, acuerdos, planes, programas, proyectos, alianzas	IMPLEMENTACIÓN (Hacer)	Esta etapa está orientada a la puesta en marcha de las decisiones tomadas en la planeación, con el fin de lograr los resultados propuestos, para asegurar y mejorar el relacionamiento entre la entidad y la ciudadanía y partes interesadas.	Realizar la implementación de los planes y programas propuestos para asegurar y mejorar el nivel de relacionamiento con la ciudadanía y partes interesadas.	Atención a la ciudadanía y partes interesadas por los diferentes canales	Ciudadanía y partes interesadas		X
X		Proceso de Gobierno de Tecnologías de la Información							Dependencias encargadas de trámites, servicios, Planes Operativos Anuales y solicitudes de información	X
		Proceso de Gestión Administrativa	Software Hardware					Implementación de acciones para el mejoramiento continuo en el servicio a la ciudadanía		
X		Proceso de Gestión de Talento Humano	Espacios físicos para la prestación del servicio						Grupos de interés	X
	X	Proceso de Gestión Contractual								
		Secretaría General - Red Cade				Desarrollar espacios para la efectiva participación e interacción de la ciudadanía y partes interesadas en las actividades y misionalidad de la Entidad		Cualificación del talento humano		
X		Procesos estratégicos de la entidad	Talento Humano					Acciones de innovación en cuanto a trámites y servicios		
X		Todos los procesos de la	Informe de Bogotá Te Escucha							

COPIA NO CONTROLADA

X		entidad Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía	 Procedimientos, manuales, protocolos, instructivos Información y soportes de las diferentes áreas de la Entidad Actividades POA - PTEP				Divulgación de trámites y servicios en lenguaje claro Escenarios o estrategias de comunicación para la interacción con la ciudadanía y partes interesadas Otras relacionadas con el modelo de atención a la ciudadanía (Políticas y documentos internos, campañas, informes, espacios de sensibilización, encuestas) Informes PQRS			
	X	Secretaría General de la Alcaldía Mayor Proceso de Gestión Administrativa	Reportes del Sistema Automático de Turno Informe de calidad de servicio por canal	SEGUIMIENTO (Verificar)	Esta etapa está orientada a realizar actividades de monitoreo que permitan verificar el cumplimiento de los resultados propuestos y de los estándares de servicio, permitiendo la identificación de oportunidades de mejora.	Realizar seguimiento a la implementación de las acciones del Plan Operativo Anual y Programa de Transparencia y Ética Pública, de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG. Revisar, analizar y evaluar el cumplimiento de actividades, metas y resultados de índices de desempeño asociados al presente proceso	Informes de seguimiento de prestación de servicio Informe de implementación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía Informes de Defensor de Ciudadano Reporte Plan Operativo Anual Reporte Programa de Transparencia y Ética Pública Socialización de resultados de seguimiento	Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Planeación Proceso de Dirección Estratégica Institucional Proceso de Control Disciplinario Interno Todos los procesos de la entidad	X X	
X		Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Reportes de seguimiento de peticiones del Sistema de Información de Procesos Automáticos							
X		Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Reporte PQRS							
X		Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Estadísticas de servicio por canal							

COPIA NO CONTROLADA

X		Proceso de Dirección Estratégica Institucional		EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN (Verificar – Actuar)	Esta etapa está orientada a la evaluación de la satisfacción de la ciudadanía y partes interesadas, frente a los trámites y servicios.	Generar mecanismos de medición de la satisfacción dirigidos a la ciudadanía y grupos de valor y mejora continua a partir de los resultados de los mismos	Registros de la información recolectada	Consultora Ciudadanía		X
X		Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Metodología para estudios de satisfacción					Proceso de Inteligencia para la planeación	X	
							Informe de resultados de la medición de la satisfacción de los servicios prestados por la Secretaría Distrital de Planeación.	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	X	
X		Proceso de Gobierno de tecnologías de la información Ciudadanía	Sistemas de calificadores en puntos de atención				Informe de resultados del estudio cualitativo y cuantitativo de medición de satisfacción de los diferentes canales	Consultora		X
X		Audidores internos de la entidad				Analizar e identificar las acciones de mejora		Todos los procesos de la entidad	X	
	X	Audidores externos								
	X	Ciudadanía y partes interesadas	Informes de Auditorías					Comité de Gestión y Desempeño Institucional	X	
			Encuestas de Satisfacción				Retroalimentación de resultados de evaluación	Todos los procesos de la entidad		
								Ciudadanía y partes interesadas		X
X	X	Audidores internos de la entidad					Acciones de Mejoramiento	Oficina de Control Interno	X	
X		Audidores externos								
	X	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá								
X		Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Informes de seguimiento de prestación de servicio					Ciudadanía y partes interesadas	X	

COPIA NO CONTROLADA

Informe de implementación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía

ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO

REQUISITOS DEL PROCESO (NORMATIVIDAD)	RIESGOS IDENTIFICADOS	INDICADORES	DOCUMENTOS	TRÁMITES/SERVICIOS/OPAS/CAIP
<ul style="list-style-type: none"> Ver normograma 	<ul style="list-style-type: none"> Ver riesgos del proceso (Link isolucion) 		<ul style="list-style-type: none"> Ver Listado Maestro de Documentos 	<p>Trámites: Certificado de Riesgo de predios</p> <p>Servicios: Servicios de Información Territorial (POT)</p> <p>OPAS: No aplica</p> <p>CAIP: No aplica</p>

RECURSOS DEL PROCESO

Humanos	Personal de la entidad asignado a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Técnicos y Tecnológicos	Software y hardware apropiado para la operación del proceso
Infraestructura	Instalaciones, mobiliario, equipos e insumos de oficina
Sistemas de información	SIPA, Plataforma de Bogotá Te Escucha, SINUPOT

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	22/Mar/2024	Se inicia en versión 1 por cambio de software, las anteriores versiones se pueden consultar en SIPA.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Nombre: Amanda Esperanza Contreras Fajardo</p> <p>Cargo: Profesional Universitario</p> <p>Fecha: 22/Mar/2024</p>	<p>Nombre: Luz Angela Rodríguez Chaparro</p> <p>Cargo: Profesional Especializado</p> <p>Fecha: 22/Mar/2024</p>	<p>Nombre: Jennyfert Johana Martínez Aranda</p> <p>Cargo: Director</p> <p>Fecha: 22/Mar/2024</p>