
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO:	AAUT-CR-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN:	10	
		FECHA DE VIGENCIA:	27/10/2023	



1. MACROPROCESO	APOYO	1.1 Proceso	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	2.1 LÍDER ESTRATÉGICO	SECRETARÍA GENERAL
3. OBJETIVO PROCESO	Garantizar la atención a la ciudadanía a través de la implementación de estrategias que permitan orientar y dar respuesta efectiva a los requerimientos de los diferentes grupos de valor identificados, con el apoyo de las áreas competentes de conformidad con los lineamientos de servicio a la ciudadanía y demás normatividad vigente aplicable.			2.2 LÍDER OPERATIVO	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
4. ALCANCE DEL PROCESO	Inicia con el recibo de los requerimientos de la ciudadanía por los diferentes canales de atención, continua con el direccionamiento interno y/o traslado de estos y finaliza con la respuesta respectiva y la evaluación de satisfacción de la ciudadanía sobre el servicio prestado.				

5. ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO

TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADA - INSUMO	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE	TIPO DE CLIENTE	
INTERNO	EXTERNO						INTERNO	EXTERNO
X	X	Entidades de los niveles distrital y nacional. Proceso del área	Lineamientos normativos relacionados con servicio al ciudadano Políticas institucionales Plataforma estratégica	P Establecer metodologías, estrategias y lineamientos para la atención a la ciudadanía	Manual de servicio a la ciudadanía y lineamiento de PQRS Procedimiento de atención a la ciudadanía Circulares Guías	Ciudadanía en general Todas las áreas de la entidad	X	X
	X	Ciudadanía en general	Requerimientos recibidos de la ciudadanía	Orientar y atender los requerimientos de la ciudadanía mediante los canales de atención dispuestos por la entidad	Respuesta a los requerimientos de la ciudadanía (Atendidos por el medio en que se recibieron)	Ciudadanía en general		X
	X	Entidades de los niveles distrital y nacional.	Normatividad	H - Alimentación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. - Entrega de las solicitudes recibidas a las áreas encargadas de proyectar la respuesta. - Brindar capacitaciones a las áreas sobre la gestión y respuesta de PQRS - Elaboración de informes requeridos por los diferentes entes de control, entidades distritales y nacionales. - Asistencia a las reuniones programadas por la Veeduría Distrital, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y la Alcaldía Mayor de Bogotá. - Implementar o ejecutar los planes operativos formulados. - Orientar lo requerimientos de los grupos de valor identificados con relación a la información de trámites y servicios que se ofrecen a través de la entidad. - Gestionar el registro y actualización de los OPA'S en el SUIT y divulgar su oferta a los grupos de valor. - Identificar las mejoras a realizar en los OPA'S teniendo en cuenta los grupos de valor, y formular la estrategia de racionalización de trámites	* Acciones de mejora resultado de las diferentes evaluaciones y autoevaluaciones realizadas contempladas en los diferentes planes que tiene la entidad. * Entrega de copias solicitadas. * Listado de asistencias a capacitaciones * Informes mensuales de PQRS. * Informe trimestral a Gerencia. * Informe del o la defensor (a) de la ciudadanía * Reportes de los diferentes planes que tiene la entidad * AAUT-MN-001 Manual de servicio a la ciudadanía * AAUT-PO-001 Política de servicio a la ciudadanía * Informes a los diferentes entes externos y dependencias que los requieren. * AAUT-PO-002 Política de racionalización de trámites * Estrategia de racionalización de trámites	* Todos los procesos internos del Canal. * Entidades de los niveles distrital y nacional	X	X
	X	Todos los procesos del Canal	Información general de Canal Capital	V - Verificación o seguimiento de las PQRS y de la prestación del servicio a través de los informes mensuales y la evaluación del servicio que se hace mediante el informe semestral de satisfacción. - Verificación de que la totalidad de los requerimientos sean atendidos. - Verificación del mapa de riesgos del proceso, indicadores de gestión y planes de mejoramiento. - Verificación del registro de operación en el SUIT	* AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS * Registro de operación en el SUIT	* Entidades de los niveles distrital y nacional * Control, Seguimiento y Evaluación	X	X
X		Todos los procesos del Canal	Planes, auditorias y evaluaciones que tiene la entidad internamente	A - Formulación y ejecución de acciones preventivas, correctivas y de mejora	* Mapas de Riesgos. * Formulación de Indicadores de Gestión y Plan de mejoramiento institucional	* Control, Seguimiento y Evaluación * Todas las áreas de la entidad	X	
X		Proceso del área	AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS	- Remitir las alertas correspondientes a las áreas de la entidad	* Alertas a las áreas competentes para las respuestas de PQRS * Informes de peticiones pendientes	* Todas las áreas de la entidad	X	

6. ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO

Normatividad	Riesgos identificados	Controles existentes
Ver la sección 5 - NORMOGRAMA descrita en el procedimiento ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	Inicio > MIPG > 2. Direccionamiento estratégico y Planeación > 2.1 Planeación Institucional > Administración del Riesgo > Matrices	Inicio > MIPG > 2. Direccionamiento estratégico y Planeación > 2.1 Planeación Institucional > Administración del Riesgo > Matrices

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO:	AAUT-CR-001	
		VERSIÓN:	10	
		FECHA DE VIGENCIA:	27/10/2023	

1. MACROPROCESO	APOYO	1.1 Proceso	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	2.1 LÍDER ESTRATÉGICO	SECRETARÍA GENERAL
3. OBJETIVO PROCESO	Garantizar la atención a la ciudadanía a través de la implementación de estrategias que permitan orientar y dar respuesta efectiva a los requerimientos de los diferentes grupos de valor identificados, con el apoyo de las áreas competentes de conformidad con los lineamientos de servicio a la ciudadanía y demás normatividad vigente aplicable.			2.2 LÍDER OPERATIVO	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
4. ALCANCE DEL PROCESO	Inicia con el recibo de los requerimientos de la ciudadanía por los diferentes canales de atención, continua con el direccionamiento interno y/o traslado de estos y finaliza con la respuesta respectiva y la evaluación de satisfacción de la ciudadanía sobre el servicio prestado.				

7. RECURSOS DEL PROCESO					
HUMANOS	TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS	DOCUMENTOS / TRÁMITES			
		Documento	Ubicación		
			Interna	Externa	
Secretario (a) General.	* Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha * Intranet Institucional. * SUIT * Guía de trámites y servicios del distrito. * ERP	Información del proceso	Inicio > Apoyo > 12.Servicio al ciudadano	N/A	
Auxiliar de Atención a la Ciudadanía.		Matriz de riesgos	Inicio > MIPG > 2. Direccionamiento estratégico y Planeación > 2.1 Planeación Institucional > Administración del Riesgo	4. Planeación Presupuesto e Informes, 4.3 Plan de Acción, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y en Matrices de riesgo de	
Profesional especializado de Programación - Operador Tráfico		Normograma	Inicio > MIPG > 3. Gestión con valores para resultados > 3.4 Mejora Normativa	Botón de transparencia, numeral 2.1.3 Normativa aplicable	
Áreas encargadas de la respuesta a las peticiones recibidas.		Listado maestro de documentos	Inicio > MIPG > 3. Gestión con valores para resultados > 3.5 Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos > Matrices del sistema de gestión	N/A	
		Tablas de Retención Documental	Inicio > MIPG > 5. Información y comunicación > 5.1 Gestión documental	Botón de transparencia, numeral 7.1 Instrumentos de gestión de la información	
		Inventario de Activos de Información	Inicio > MIPG > 3. Gestión con valores para resultados > 3.1 Gobierno Digital	Botón de transparencia, numeral 7.1 Instrumentos de gestión de la información	

8. MEDICIÓN DEL PROCESO (INDICADORES)	Plan de Acción Institucional disponible en: Intranet institucional - ruta: Inicio > MIPG > 2. Direccionamiento estratégico y Planeación > 2.1 Planeación Institucional > Plan de acción institucional Página web - Botón de transparencia, numeral 4.3 Plan de acción	9. REQUISITOS ASOCIADOS MIPG	1° Dimensión: Talento Humano. - Política Gestión estratégica del talento Humano - Ruta del servicio (al servicio de los ciudadanos). 2° Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación. - Política de Planeación Institucional - Plan de acción institucional, PAAC. 3° Dimensión: Gestión con Valores para Resultados - Relación Estado - Ciudadano (política de racionalización de trámites, participación ciudadana en la gestión pública, servicio al ciudadano) 5° Dimensión: Información y Comunicación
--	---	-------------------------------------	---

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sonia Carolina Rodríguez Reyes - Auxiliar de atención al ciudadano Camilo Andrés Izquierdo Rojas - Profesional de apoyo de Planeación	Laura Jimena Pico Forero - Asesora de la Secretaría General Alejandra Álvarez Castillo - Asesora Jurídica de la Secretaría General Hernán Guillermo Roncancio Herrera - Profesional Universitario de Planeación.	Andrea Paola Sanchez García - Secretaría General



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

CÓDIGO:

AAUT-CR-001

VERSIÓN:

10

FECHA DE VIGENCIA:

27/10/2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

14. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLES
5	15/12/2010	Se actualiza y aprueba la caracterización de acuerdo con el Comité MECI - SGC- SGSI de fecha 15 de diciembre de 2010 (Acta 31).	Secretaría General - Auxiliar de Atención al Ciudadano
6	26/08/2016	Se realizó el ajuste de la caracterización de acuerdo con la actualización de los procedimientos de servicio a la ciudadanía y defensor al televidente, así como de los requisitos de las normas de los subsistemas de gestión.	Secretaría General - Auxiliar de Atención al Ciudadano
7	20/06/2019	Versión 7: Revisión y actualización de la información del documento, así como de la "sección 13: Requisitos de Norma", en el marco de la transición del Sistema Integrado de Gestión - SIG hacia el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.	Secretaría General - Auxiliar de Atención al Ciudadano
8	29/06/2021	Versión 8: Revisión y actualización de los enlaces a los documentos indicados en el punto 11.	Secretaría General - Auxiliar de Atención al Ciudadano
9	10/12/2021	Versión 9: actualización del formato de caracterización y de la información relacionada en el punto 5 de la presente caracterización.	Secretaría General - Auxiliar de Atención al Ciudadano
10	27/10/2023	Versión 10: actualización de la información de los puntos 5, 6, 7 y 8, así como del objetivo, alcance y nombre del proceso.	Secretaría General - Auxiliar de Atención al Ciudadano