



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO  
SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE**

**CÓDIGO:** AAUT-CR-001  
**VERSIÓN:** 9  
**FECHA DE VIGENCIA:** 10/12/2021



<b>1. MACROPROCESO</b>	APOYO	<b>1.1 Proceso</b>	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>2.1 LÍDER ESTRATÉGICO</b>	SECRETARÍA GENERAL
<b>3. OBJETIVO PROCESO</b>	Gestionar los requerimientos de los diferentes grupos de valor identificados que interactúan con la organización con el apoyo de las áreas competentes de conformidad con los lineamientos de servicio a la ciudadanía y demás normatividad vigente aplicable.			<b>2.2 LÍDER OPERATIVO</b>	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
<b>4. ALCANCE DEL PROCESO</b>	Inicia con el recibo de los requerimientos de los ciudadanos por los diferentes canales de atención, continúa con la respuesta respectiva y finaliza con la evaluación de la percepción 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	Televidentes y ciudadanía en general	Requerimientos recibidos de los ciudadanoS	P	Formulación de directrices para la atención al ciudadano.			X	X
	X	Entidades de los niveles distrital y nacional.	Normatividad	H	- Alimentación del sistema SDQS, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. - Entrega de las solicitudes recibidas a las áreas encargadas de proyectar la respuesta. - Elaboración de informes requeridos por los diferentes entes de control y entidades distritales y nacionales. - Asistencia a las reuniones programadas por la Veeduría Distrital, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y la Alcaldía Mayor de Bogotá. - Implementar o ejecutar los planes operativos formulados. - Orientar los grupos de valor identificados.	1. Respuesta a los requerimientos de los diferentes clientes (Atendidos por el medio en que se recibieron) 2. Acciones de mejora resultado de las diferentes evaluaciones y autoevaluaciones realizadas contempladas en los diferentes planes que tiene la entidad. 3. Entrega de copias solicitadas. 4. Informes mensuales de PQRS. 5. Informe trimestral a Gerencia. 6. Reportes de los diferentes planes que tiene la entidad 7. AAUT-MN-001 Manual de servicio a la ciudadanía 8. Informes a los diferentes entes externos y dependencias que los requieren. 9. Mapas de Riesgos. 10. Indicadores de Gestión y Planes de Mejoramiento	Televidentes y ciudadanía en general.  Todos los procesos internos del Canal.  Entidades de los niveles distrital y nacional  Control Interno	X	X
	X	Todos los procesos del Canal	Información general de Canal Capital	V	- Verificación o seguimiento de las PQRS, prestación del servicio que se hace mediante los informes trimestrales 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 y de los indicadores de gestión y planes de mejoramiento.			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			X	

**6. ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO**

Normatividad	Riesgos identificados	Controles existentes
Decreto 197 de 2014	Gestionar inadecuadamente una PQRSD ciudadana	Ejecutar procedimiento AAUT-PD-001 ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA
Conpes 3649 de 2010	Responder las solicitudes de los ciudadanos por fuera de los términos de ley	Ejecutar procedimiento AAUT-PD-001 ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA punto de control 3
Decreto 847 de 2019		
NTC 6047		
Decreto Distrital 293 de 2021		



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO  
SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE**

**CÓDIGO:** AAUT-CR-001  
**VERSIÓN:** 9  
**FECHA DE VIGENCIA:** 10/12/2021



<b>1. MACROPROCESO</b>	APOYO	<b>1.1 Proceso</b>	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	<b>2.1 LÍDER ESTRATÉGICO</b>	SECRETARÍA GENERAL
<b>3. OBJETIVO PROCESO</b>	Gestionar los requerimientos de los diferentes grupos de valor identificados que interactúan con la organización con el apoyo de las áreas competentes de conformidad con los lineamientos de servicio a la ciudadanía y demás normatividad vigente aplicable.			<b>2.2 LÍDER OPERATIVO</b>	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
<b>4. ALCANCE DEL PROCESO</b>	Inicia con el recibo de los requerimientos de los ciudadanos por los diferentes canales de atención, continúa con la respuesta respectiva y finaliza con la evaluación de la percepción de la ciudadanía sobre el servicio prestado.				

**7. RECURSOS DEL PROCESO**

HUMANOS	TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS	DOCUMENTOS / TRÁMITES		
		Documento	Ubicación	
			Interna	Externa
Secretario General.	Sistemas de información - SDQS, Bogotá Te Escucha.	<b>Información del proceso</b>	Inicio > Apoyo > 11. Servicio al ciudadano y defensor del televidente	
Auxiliar de Atención a la Ciudadanía.		<b>Matriz de riesgos</b>	Inicio > MIPG > Administración del Riesgo	
Coordinador(a) Área de Programación - Tráfico.		<b>Normograma</b>	Inicio > MIPG > Normograma	Botón de transparencia, numeral 2.2.2
Áreas encargadas de la respuesta a las peticiones recibidas.		<b>Listado maestro de documentos</b>	Inicio > MIPG > Documentos y Procedimientos	
		<b>Tablas de Retención Documental</b>	Inicio > Apoyo > 8. Gestión De Recursos y administración de la información > Gestion Documental > Tablas de Retención Documental - TRD	
		<b>Inventario de Activos de Información</b>	Inicio > Apoyo > 8. Gestión De Recursos y administración de la información > Sistemas	

<b>8. MEDICIÓN DEL PROCESO (INDICADORES)</b>	Revisar los puntos de control de los procedimientos asociados.	<b>9. REQUISITOS ASOCIADOS MIPG</b>	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.
	$(\text{Número de solicitudes atendidas durante el mes (incluyendo las registradas no atendidas de meses anteriores por tiempos de respuesta)} / \text{Número de solicitudes recibidas durante el mes}) * 100\%$		
	Cumplimiento de las actividades de gestión, según su ponderación.		

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Sonia Carolina Rodríguez Reyes - Auxiliar de atención al ciudadano Jhon Fredy García López - Profesional de apoyo de Planeación	Laura Jimena Pico Forero - Asesora de la Secretaría General Hernán Guillermo Roncancio Herrera - Profesional Universitario de Planeación.	Eunice Santos Acevedo - Secretaría General



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO  
SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEFENSOR DEL TELEVIDENTE**

CÓDIGO:

AAUT-CR-001

VERSIÓN:

9

FECHA DE VIGENCIA:

10/12/2021



**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