



Figura inspirada en un volante de huso o tortero Muisca, utilizado para hilar fibras. Representa los factores de unidad y articulación de nuestros procesos, en los cuales la Caracterización es el hilo conductor.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	20 de septiembre de 2011	Creación del documento, de acuerdo al nuevo mapa de procesos de la Entidad.
2	19 de diciembre de 2011	Ajuste en el objetivo, inclusión del alcance del proceso, reconocimiento de la Cárcel Distrital, del NUSE y de la UPJ en el proceso, ajustes en las actividades. Reconocer todos los puntos de atención como parte del proceso.
3	20 de diciembre de 2012	Ajuste en el objetivo, ajustes en actividad del hacer.
4	7 de mayo de 2014	Actualización en el responsable del proceso, claridad en las actividades y salidas, cambio de formato.

Elabora

Dorys Valero Olaya

Dorys Valero Olaya

Asesora Despacho - Responsable del Proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Liliana Casas

Liliana Casas
Analista Grupo SIG - DPSI

Revisa

Dorys Valero Olaya

Dorys Valero Olaya

Asesora Despacho - Responsable del Proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Liliana Casas

Liliana Casas
Revisión de Normalización Grupo SIG - DPSI

Aprueba

Dorys Valero Olaya

Dorys Valero Olaya

Asesora Despacho - Responsable del Proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno



OBJETIVO

Satisfacer los requerimientos de las personas del Distrito Capital de acuerdo a sus solicitudes, de forma oportuna y eficiente, garantizando la democratización de la información haciendo más transparente la gestión acorde al plan de desarrollo territorial.

ALCANCE

Este proceso cubre todas las oficinas de atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno, así mismo da línea con relación al cumplimiento de los protocolos que se deben implementar por parte de las dependencias y procesos misionales, con el propósito de hacer una atención a la ciudadanía con calidad, oportunidad y transparencia.

LÍDER

Asesor/a Despacho - Responsable del Proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno

DEPENDENCIAS RELACIONADAS

Despacho Secretaría de Gobierno

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

Todos los procesos de la entidad

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Los documentos que expresan la forma en que la Entidad planifica, ejecuta y verifica el objetivo del presente proceso, así como el normograma y glosario asociados a éste se encuentran disponibles en la Intranet de la Entidad.

RECURSOS

Además de los recursos comunes a todos los procesos de la Entidad, tales como el talento humano, los recursos físicos y tecnológicos, en este proceso son determinantes: SDQS, Orfeo, Si-actua.





Proveedor	Entrada		Actividad	Salida (T: Trámite, S: Servicio)	Destinatario
Proceso SAC Secretaría General de la Alcaldía Mayor	Informe General de la vigencia del proceso SAC. Normatividad.	P	Elaborar y aprobar el Plan de Gestión del proceso	Plan de Gestión del Proceso	Proceso de Planeación y Gerencia Estratégica.
Usuario (a)	Requerimientos (quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias, derechos de petición de interés particular o general).		Recepcionar, tramitar, direccionar y realizar seguimiento del requerimiento.	T: Respuesta informativa al peticionario de la gestión realizada.	Usuario/a.
Usuario (a)	Solicitud de información.	H	Atender presencial y telefónica la solicitud de información	S: Información suministrada	Usuario/a.
Usuario (a)	Solicitud de certificado de residencia.		Expedir el certificado de residencia	T: Certificado de residencia	Usuario/a.
Proceso SAC	Aplicación de encuesta de percepción del servicio en todos los puntos de atención y Seguimiento a los requerimientos.		Evaluar la satisfacción de los/as usuarios/as	Resultados de la Gestión Institucional y Requerimientos normativos.	Veeduría Distrital, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Programa Bogotá cómo vamos.
Proceso SAC	Consolidación de los resultados de la Gestión institucional y Requerimientos normativos y del seguimiento a los requerimientos.	V	Elaborar informes de gestión de las Oficinas Atención a la Ciudadanía en la SDG.	Resultados de la Gestión Institucional y Requerimientos normativos.	Defensores de la Ciudadanía, Subsecretaría de Planeación y Gestión, y Subsecretaría de Asuntos Locales. Dirección de Planeación.
Todos los procesos	Información de la gestión realizada por dependencias responsables del requerimiento		Realizar seguimiento y trazabilidad de la gestión.	Matriz de seguimiento por cada una de las localidades y Nivel central	Defensores de la Ciudadanía, Directivos, Alcaldes, y Oficina de Control Interno.





SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Caracterización del Proceso

Código: 1D-SAC-C001

Versión: 4

Vigencia desde:
7 de mayo de 2014

