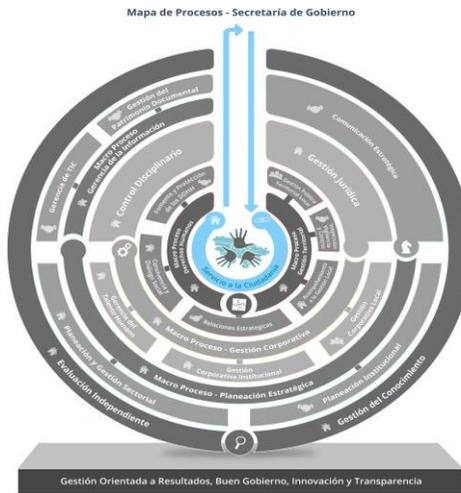




Control de cambios



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, ajuste 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
1	07 de julio de 2017	Actualización del documento de acuerdo a la nueva estructura organizacional de la Entidad (Decreto 411 de 2016), el nuevo marco estratégico (Resolución 162 de 2017) y el nuevo modelo de operación por procesos. La actualización incluye modificación del objetivo, alcance, líderes, se eliminan las secciones "Interacción con otros procesos", "Recursos", se agrega la sección de "Roles y contribuciones". La etapa de "Planear" es dividida en Planeación Táctica y Planeación Operativa. Se incluye mayor detalle en cada una de las etapas del ciclo PHVA. Se agrega la columna de "Dependencias Relacionadas". Cambia el nombre del proceso.

Elabora

**Rosa Milena Molina Caro**

Profesional Especializado Código 222 Grado 24

**Gloria Yasmín Mayorga Moreno**

Profesional Especializado Código 222 Grado 24

**Dorys Valero Olaya**

Profesional Contratista Subsecretaría Gestión Institucional

**Julián David Pérez Ríos**

Analista Oficina Asesora Planeación

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 Colocar Que es P, H V y A

Revisa

**Lisbeth Aguirre Carranza**

Profesional Oficina Asesora Planeación

**Lizeth Janina González Vargas**

Profesional Subsecretaría de Gestión Institucional

Aprueba

**Lúbar Andrés Chaparro Cabra**  
Subsecretario de Gestión Institucional

### Objetivo

Atender peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y orientar con calidad y oportunidad a los ciudadanos que demanden de la Secretaría Distrital de Gobierno trámites y servicios a través de sus canales presencial, telefónico y virtual, reportando periódicamente la percepción de las personas en relación a la calidad del servicio prestado con el fin de garantizar una adecuada atención a los ciudadanos y la garantía de sus derechos.

### Alcance

El proceso de servicio a la ciudadanía inicia con la solicitud del ciudadano realizada a través de cualquiera de los canales de atención con que cuenta la Entidad, incluye la respuesta de fondo y finaliza con el seguimiento y monitoreo a la gestión de los servidores públicos responsables de emitir respuesta con calidad y oportunidad.

### Líder/eza

Líder funcional – Subsecretario de Gestión Institucional

Líder metodológico – Profesional Especializado Código 222 Grado 24 asignado a la Subsecretaría de Gestión Institucional

### Roles y contribuciones

- **Subsecretario de Gestión Institucional:** Dirige la implementación y ejecución de procedimientos para garantizar la oportuna y efectiva atención al usuario, derechos de peticiones, quejas, soluciones y sugerencias en cuanto a la prestación del servicio, de conformidad con las directrices establecidas.
- **Profesional Especializado Código 222 Grado 24.** Verifica continuamente que todos los documentos del proceso estén acordes a los lineamientos legales y normativos existentes, y gestiona desde el punto de vista metodológico y bajo el precepto de la mejora continua, la actualización de los mismos y su correcta aplicación por parte de los responsables.
- **Equipos de Trabajo de la Entidad:** Dar correcta aplicación a los lineamientos del proceso para la garantía de una adecuada atención y el ejercicio de los derechos de la ciudadanía.

## MACROPROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA NOMBRE DE PROCESO

Código: SAC-C

Versión: 1

Vigencia desde: 07 de Julio de 2017

### Caracterización del proceso



Proveedor	Entrada	Actividad	Dependencias relacionadas	Salida	Destinatario
Proceso Planeación Institucional	<p>Marco Estratégico Institucional</p> <p>Consolidados Productos, Metas y Resultados – PMR</p> <p>Lineamientos de los organismos de control</p> <p>Plan de Desarrollo Distrital</p> <p>Informe de plan de gestión de la vigencia anterior</p> <p>Lineamientos de las entidades gubernamentales que regulan la gestión de las entidades públicas</p>	<p><b>P</b></p> <p><b>PT</b></p> <p>Formular el Plan de Gestión del proceso Servicio a la Ciudadanía</p> <p>Participar en la formulación del proyecto de inversión asociado al Componente Atención a la Ciudadanía y Plan Anticorrupción</p>	<p>Subsecretaría de Gestión Institucional – Grupo de Atención al Ciudadano</p>	<p>Plan de Gestión del proceso formulado</p> <p>Ficha técnica del Proyecto de Inversión en los componentes establecidos</p>	<p>Proceso de planeación Institucional</p>
<p>Veeduría Distrital</p> <p>DAFP</p> <p>Otras Entidades del</p>	<p>Lineamientos Directrices Instructivos</p>	<p><b>PO</b></p> <p>Formular el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con la orientación de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (En los componentes en que participa)</p>	<p>Ciudadanía</p>

\* **P:** Planear

**PO:** Planear operativamente

**PT:** Planear tácticamente

**V:** Verificar

**H:** Hacer

**A:** Actuar

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

Proveedor	Entrada		Actividad	Dependencias relacionadas	Salida	Destinatario
Orden Nacional y Distrital			Formular y liderar la estrategia de racionalización de trámites. Lineamientos de Atención a la Ciudadanía	Oficina Asesora de Planeación Dirección de Tecnologías e Información Oficina Asesora de Comunicaciones Dependencias asociadas a procesos misionales	Estrategia de racionalización de trámites formulada	Ciudadanía
			Formular el Plan de trabajo para la implementación de la reglamentación necesaria que determina dentro del marco de la Política Pública de Atención al Ciudadano, los requerimientos de calidad en la atención.	Dirección Jurídica Oficina Asesora de Comunicaciones Dirección de Tecnologías e Información Dirección Administrativa	Guía de Atención Incluyente Manual de Atención a la Ciudadanía Instructivo para el Diligenciamiento Reporte Preventivo	Ciudadanía
Ciudadanía	Solicitud de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de los canales dispuestos por la Entidad.	<b>H</b>	Recepcionar, tramitar, direccionar y/o realizar monitoreo a la respuesta oportuna al ciudadano.	Subsecretaría de Gestión Institucional – Servicio a la Ciudadanía	S. Remisión de la solicitud al responsable. S. Monitoreo a la respuesta oportuna.	Demás procesos de la Entidad
			Tramitar la respuesta de fondo a la solicitud.	Todas las dependencias de la Entidad.	S. Respuesta de fondo a la solicitud	Ciudadanía

Proveedor	Entrada	Actividad	Dependencias relacionadas	Salida	Destinatario
Secretaría General del Distrito	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Orientar el cumplimiento de la política pública distrital de Servicio a la Ciudadanía, mediante protocolos, instructivos y demás documentos que se requiera; con fundamento en los diagnósticos de las condiciones para la prestación del servicio de atención a la ciudadanía.	Subsecretaría de Gestión Institucional – Servicio a la Ciudadanía	S: Lineamiento para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.	Dependencias, instalaciones y/o Alcaldías donde se desarrolle el proceso
Ciudadanía	Solicitud de consulta y entrega de documento extraviado por parte del ciudadano	Gestionar el trámite del Banco de Documentos Extraviados y entrega al ciudadano	Dependencias, instalaciones y/o Alcaldías donde se desarrolle el proceso	T: Entrega de Documento Extraviado	Ciudadanía
Proceso de Gerencia de TIC	Bases de datos, procedente del aplicativo “Si Actúa” con relación a la aplicación de la encuesta de percepción de Servicio aplicada en el 100% de las dependencias. Se suministra por la Dirección de Sistemas de Información	Monitorear la percepción de los / las usuarios/as frente a los servicios ofertados por la Secretaría Distrital de Gobierno en cada una de sus sedes.	Oficina Asesora de Planeación / Oficina de Control Interno.	Documento de análisis del monitoreo de los resultados de la medición de la percepción del servicio.	Defensor de la Ciudadanía nivel central Secretaría Distrital de Gobierno / Defensor de la Ciudadanía Alcaldías Locales / Alcaldes Locales / Directivos Entidad
Proceso SAC	Respuestas generadas a las solicitudes recibidas	Monitorear la gestión dada por las dependencias frente al trámite y respuesta oportuna, de fondo y con calidad, de los derechos de petición recibidos.	Oficina Asesora de Planeación / Oficina de Control Interno.	Informe de Reporte Preventivo.	Defensor de la Ciudadanía Todas las dependencias

Proveedor	Entrada		Actividad	Dependencias relacionadas	Salida	Destinatario
Proceso de planeación institucional Proceso de evaluación independiente	Resultados arrojados por las herramientas que evalúan la gestión y el cumplimiento del proceso		Realizar seguimiento y evaluación del desempeño de los planes tácticos y operativos del proceso.	Subsecretaría de Planeación Institucional – Grupo de Atención al Ciudadano	Informe de seguimiento	Proceso de evaluación independiente
Proceso Servicio a la Ciudadanía	Informe del Proceso de Atención a la Ciudadanía en relación a las condiciones de las dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno para hacer efectivos los principios y lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	V	Verificar la implementación de acciones de mejora de atención a la ciudadanía para dar cumplimiento a los contenidos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	Oficina Asesora de Planeación / Oficina de Control Interno.	Lineamientos para la mejora. Actas de seguimiento. Informes de Seguimiento.	Defensor de la Ciudadanía nivel central Secretaría Distrital de Gobierno / Defensor de la Ciudadanía Alcaldías Locales / Alcaldes Locales / Directivos Entidad
Proceso Planeación y Gerencia Estratégica Proceso Gestión del Conocimiento	Acciones de mejora del proceso formuladas Oportunidades de mejoramiento del desempeño del proceso	A	Formular y ejecutar y hacer seguimiento a las acciones de mejora del proceso	Equipos de trabajo del proceso Servicio a la Ciudadanía en las dependencias, instalaciones y/o Alcaldías donde se encuentre	Acciones preventivas, correctivas y correcciones	Proceso Servicio a la Ciudadanía

