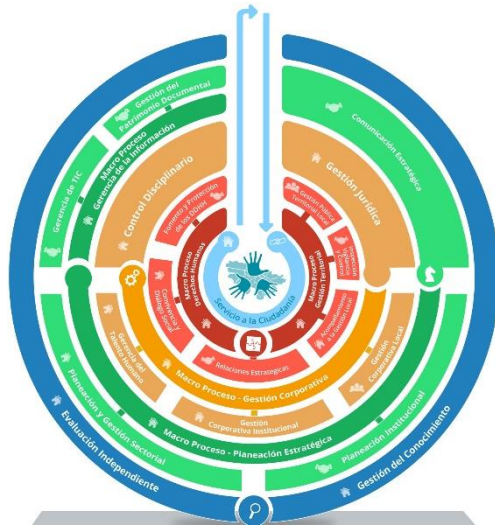




Caracterización del proceso



Control de cambios

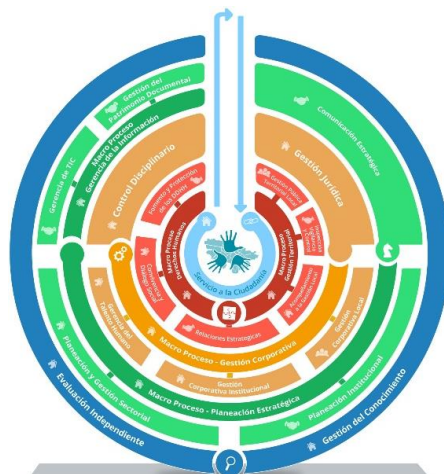
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	20 de septiembre de 2011	Creación del documento, de acuerdo al nuevo mapa de procesos de la entidad
2	19 de diciembre de 2011	Ajuste en el objetivo, inclusión del alcance del proceso, reconocimiento de la cárcel Distrital, del NUSE y de la UPJ en el proceso, ajuste en las actividades Reconocer todos los puntos de atención como parte del proceso.
3	19 de diciembre de 2011	Ajuste en el objetivo, ajuste 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	7 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.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. 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"



Caracterización del proceso

Control de cambios



Versión	Fecha	Descripción de la modificación
2	26 de octubre de 2022	De acuerdo con la dinámica actual del proceso de atención a la ciudadanía y enmarcado en la normatividad distrital y nacional vigente, se inicia con el objetivo y alcance del servicio, se realizan cambios tendientes a la actualización de las diferentes actividades relacionadas con la etapa “Hacer”, toda vez que, el proceso de Servicio a la Ciudadanía se enmarca dentro de 3 pilares fundamentales a) la recepción, clasificación, monitoreo y seguimiento a la respuesta de las peticiones ciudadanas, b) la gestión de trámites y servicios de su competencia y c) la medición de la percepción y satisfacción ciudadana del servicio; así mismo, se modificaron aquellas actividades que contemplaban la ejecución de procedimientos bajo el uso de aplicativos obsoletos en la entidad. Finalmente, se complementó la información del documento con la inclusión de los documentos como resultado de la salida del proceso en el ejercicio del Planear, Hacer, Verificar y Actuar - PHVA-.

Método de Elaboración

El documento fue actualizado por el equipo de Servicio de Atención a la Ciudadanía y Servidores de la Subsecretaría Gestión Institucional, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación. Quienes evaluaron los cambios en las actividades y ajustaron el documento a las prácticas actuales.

Revisa

Andrea Johanna Jiménez Ramírez
Profesional Especializado Código 222-24

Angela Patricia Cabeza Morales
Profesional revisión de normalización de la OAP

Aprueba

Martha Liliana Soto Iguarán
Subsecretaria de Gestión Institucional

Aprobado mediante
Caso Hola N° 273534



Objetivo

Orientar con calidad y oportunidad a todos los ciudadanos que acudan a la Secretaría Distrital de Gobierno. Así mismo, atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias por actos de corrupción, felicitaciones, solicitud de acceso a la información y copias en el marco de los trámites y servicios de la entidad, a través de sus canales presencial, telefónico, virtual y redes sociales, reportando periódicamente la percepción de los ciudadanos en relación con la calidad del servicio prestado, lo anterior, con el fin de garantizar sus derechos y brindar una adecuada atención.

Alcance

El proceso de servicio a la ciudadanía inicia con la solicitud del ciudadano realizada mediante los distintos 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, coherencia, calidez y oportunidad.

Lider/eza

Líder funcional – Subsecretario(a) de Gestión Institucional.

Líder metodológico – Profesional Especializado Código 222 Grado 24 líder del proceso Servicio Atención a la Ciudadanía de la Subsecretaría de Gestión Institucional

Roles y contribuciones

- **Subsecretario(a) de Gestión Institucional:** Dirige la implementación y ejecución de procedimientos para garantizar la oportuna y efectiva atención a la ciudadanía que acuda a la Secretaría Distrital de Gobierno de conformidad con las directrices establecidas.
- **Profesional Especializado Código 222 Grado 24.** Coordinar el desarrollo de los procesos y procedimientos asociados a la atención ciudadana, generando articulación entre las dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno para su oportuna atención conforme a los lineamientos distritales y la normatividad vigente.
- **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.



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	<p>PT</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</p> <p>Oficina de Atención a la Ciudadanía</p>	<p>Plan de Gestión del proceso formulado</p> <p>Ficha técnica del Proyecto de Inversión en los componentes establecidos</p>	Proceso de planeación Institucional
<p>Veeduría Distrital DAFP</p> <p>Otras entidades de orden nacional y distrital</p>	<p>Lineamientos Circulares</p> <p>Directrices Instructivos</p>	P	<p>PO</p> <p>Formular el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en lo pertinente al alcance de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía, lo anterior, bajo la orientación de la Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>Formular y liderar la estrategia de racionalización de trámites de la SDG.</p> <p>Establecer lineamientos de Atención a la Ciudadanía.</p> <p>Formular el Plan de trabajo para la implementación de la reglamentación necesaria determinada dentro</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>Dirección de Tecnologías e Información</p> <p>Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Dependencias asociadas a procesos misionales de la entidad.</p>	<p>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</p> <p>Estrategia de racionalización de trámites formulada</p> <p>Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con discapacidad</p> <p>Manual de atención</p>	Ciudadanía



Caracterización del proceso

Proveedor	Entrada	Actividad	Dependencias relacionadas	Salida	Destinatario
		del marco de la Política Pública de Atención al Ciudadano, respecto a los requerimientos de calidad en la atención.	Dirección Jurídica Dirección Administrativa	diferencial e incluyente Manual de Atención a la Ciudadanía	
Ciudadanía	Solicitud de trámites, servicios u otros procedimientos administrativos.	<p>Garantizar la atención, validación y gestión oportuna de solicitudes ciudadanas respecto a los trámites, servicios u otros procedimientos administrativos competencia de la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía de la SDG, dentro de los cuales se destacan los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de Residencia • Inscripción de la propiedad horizontal* • Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal* • Registro de extinción de la propiedad horizontal* • Recepción, custodia entrega o devolución de documentos de identidad extraviados. • Ventanilla virtual de radicación de documentos para trámites ante las 20 Localidades y Nivel Central. <p>Nota 1: La Oficina de Servicio a la Ciudadanía respecto de los trámites asociados a propiedad horizontal tiene competencia en la administración, asesoramiento, capacitación y gestión de novedades y fallas relacionadas con el manejo del aplicativo Bizagi.</p>	<p>Subsecretaría de Gestión Institucional</p> <p>Subsecretaría de Gestión Local</p> <p>Despacho del Secretario de Gobierno</p> <p>Equipo Servicio Atención a la Ciudadanía</p> <p>Todas las dependencias de la entidad.</p>	<p>Certificado de residencia.</p> <p>Certificado de inscripción de propiedad horizontal.</p> <p>Actualización del representante y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal.</p> <p>Entrega o devolución de Documento Extraviado.</p> <p>Documentos radicados ante la SDG.</p>	<p>Demás procesos de la Entidad</p> <p>Personas naturales y jurídicas.</p> <p>Ciudadanía</p>
Ciudadanía	Derechos de petición de interés general o particular, quejas, reclamos,	Recepcionar, identificar y clasificar adecuadamente los derechos de petición interpuestos por la ciudadanía a través del aplicativo Bogotá Te Escucha y el aplicativo de Gestión Documental	Subsecretaría de Gestión Institucional Oficina de Atención a la	Peticiones clasificadas y asignadas a cada una de las dependencias, áreas y grupos de trabajo de la	Proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía. Todas las áreas,



Caracterización del proceso

Proveedor	Entrada	Actividad	Dependencias relacionadas	Salida	Destinatario
Otras entidades de orden nacional y distrital	sugerencias, felicitaciones, solicitudes de acceso a la información, solicitudes de copias, consultas, denuncias por actos de corrupción.	ORFEO-AGD ORFEO- en aras de garantizar la respuesta a la ciudadanía dentro de los términos establecidos en la legislación vigente.	Ciudadanía Todas las dependencias, áreas y grupos de trabajo de la entidad.	entidad competentes para proyectar su respuesta,	dependencias y grupos de trabajo de la entidad. Entes y organismos de control.
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.	Alertas, reportes e informes internos y externos relacionados con la gestión de peticiones	Proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía. Todas las áreas, dependencias y grupos de trabajo de la entidad. Entes y organismos de control.
Ciudadanía Actores públicos, privados y/o comunitarios.	Aplicación de encuestas de percepción y satisfacción ciudadana.	Realizar la medición de la percepción y satisfacción de la calidad del Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Gobierno en el marco de la gestión de trámites, servicios y otros procedimientos administrativos por parte de la ciudadanía y demás actores del servicio.	Subsecretaría de Gestión Institucional Oficina de Atención a la Ciudadanía Todas las dependencias, áreas y grupos de trabajo de la entidad.	Informe de encuestas de percepción y satisfacción ciudadana.	Ciudadanía. Todas las dependencias, áreas y grupos de trabajo de la entidad. Entes y organismos de control.
Proceso Planeación Institucional. Proceso de evaluación independiente.	Resultados arrojados por las herramientas que evalúan la gestión y el cumplimiento el proceso.	Realizar seguimiento y evaluación del desempeño de los planes tácticos y operativos del proceso.	Subsecretaría de Gestión Institucional – Equipo Oficina de Atención a la Ciudadanía	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Meta transversal Índice de Transparencia de Bogotá-ITB. Plan de gestión	Proceso de evaluación independiente
Proceso Servicio a la Ciudadanía	Informe del Proceso de Atención a la Ciudadanía en relación con las	Verificar la implementación de acciones de mejora de atención a la ciudadanía para dar cumplimiento a los contenidos de la Política	Oficina Asesora de Planeación / Oficina de	Lineamientos para la	Defensor de la Ciudadanía



Caracterización del proceso

Proveedor	Entrada		Actividad	Dependencias relacionadas	Salida	Destinatario
	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.		Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	Control Interno.	mejora. Actas de seguimiento. Informes de seguimiento	Alcaldes Locales Directivos de la entidad Proceso Servicio a la Ciudadanía.
Proceso Planeación y Gerencia Estratégica Proceso Gestión del Conocimiento	Acciones de mejora del proceso formuladas	A	Formular, ejecutar y hacer seguimiento a las acciones de mejora del proceso	Subsecretaría de Gestión Institucional Oficina de Atención a la Ciudadanía	Acciones preventivas y correctivas.	Proceso Servicio Atención a la Ciudadanía



P: Planear

PO: Planear operativamente

PT: Planear tácticamente

V: Verificar

H: Hacer

A: Actuar