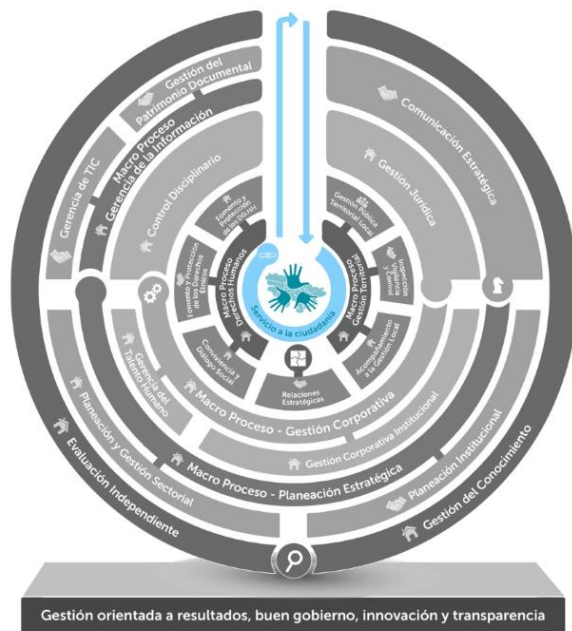




Caracterización del proceso



Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	20 de septiembre de 2011	Creación del documento, de acuerdo con el 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 con 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-
3	10 de mayo de 2023	Se modifica la gráfica del mapa de procesos con ocasión de la creación del proceso Fomento y Protección de los Derechos Étnicos, aprobada por la Resolución No. 0297 de 2023 de la Secretaría Distrital de Gobierno.
4	04 de marzo de 2024	Se modifica el nombre de la Subsecretaría de Gestión Institucional; se modifica el objetivo del proceso, ajustándolo con el fin de delimitar específicamente el margen de acción del Equipo de Servicio de Atención a la Ciudadanía. Se asoció los jefes y directores de dependencias dentro de los roles y contribuciones del proceso. De igual forma, se sustituyó el nombre del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía por el “Programa de Ética Pública y Transparencia”. Se modifican las palabras “trámites y servicios” por “Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y Otros Servicios”, al corresponder a la categorización correcta de estos registros. Finalmente, se incluyó una actividad asociada a la respuesta de los derechos de petición ciudadanos, con el fin de asociar la responsabilidad sobre esta tarea tanto de Dependencias del Nivel Central como de Alcaldías Locales.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
De acuerdo con las dinámicas actuales internas y externas, este documento fue actualizado por el equipo de Servicio de Atención a la Ciudadanía, contando con el apoyo metodológico de la Oficina Asesora de Planeación.	<p>Andrea Johanna Jiménez Ramírez Profesional Especializado Código 222-24</p> <p>Santiago Rafael Poveda Quintero Promotor de Mejora</p> <p>Luisa Fernanda Ibagón Moreno Profesional OAP – Analista del proceso</p>	<p>Carine Pening Gaviria Subsecretaría de Gestión Institucional Líder del proceso Servicio a la Ciudadanía</p> <p>Documento aprobado y publicado mediante Caso Hola N° 22880</p>



Objetivo

Orientar con calidad y oportunidad a todos los ciudadanos que acuden a la Secretaría Distrital de Gobierno a los distintos puntos de atención. Así mismo, clasificar, asignar y efectuar el monitoreo a la gestión según la competencia identificada, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias por actos de corrupción, felicitaciones, solicitud de acceso a la información y copias, gestionadas en el marco de los trámites y servicios de la entidad, a través de sus canales presencial, telefónico, virtual y redes sociales; evaluando y reportando periódicamente la percepción del servicio recibido por la ciudadanía; 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 por parte de la dependencia a la cual fue asignada la petición, continúa con el seguimiento y monitoreo efectuado por el equipo de Servicio de Atención a la Ciudadanía a la gestión de los servidores públicos responsables de emitir respuesta con calidad, coherencia, calidez y oportunidad y finaliza con el cierre del trámite del radicado correspondiente en la bandeja del servidor en el gestor documental ORFEO.

Líder/esa

Líder funcional – Subsecretario(a) de Gestión Institucional.

Líder metodológico – Profesional Especializado Código 222 Grado 24 líder del proceso Servicio 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.
- **Directores (as) y jefes (as) de dependencias de Nivel Central y Alcaldes (as) Locales:** Dar correcta aplicación a los lineamientos del proceso y realizar el seguimiento respectivo que garantice una adecuada atención y el ejercicio de los derechos de la ciudadanía. Así mismo, tomar las acciones que correspondan con el fin de evitar, mitigar o corregir el vencimiento y/o respuesta extemporánea de peticiones asignadas para su trámite y respuesta de fondo.



Caracterización del proceso



Proveedor	Entrada		Actividad	Dependencias relacionadas	Salida	Destinatario
Proceso Gestión Jurídica	Lineamientos de las entidades gubernamentales que regulan la gestión de las entidades públicas	P	Plan de gestión del proceso Servicio a la Ciudadanía	Subsecretaría de Gestión Institucional	Plan de Gestión del proceso	Proceso de Planeación Institucional
Proceso Planeación Institucional	Plan Distrital de Desarrollo Lineamientos de la Planeación Institucional Lineamientos de los organismos de control Informe de plan de gestión de la vigencia anterior		PT Participar en la formulación del proyecto de inversión asociado al Componente Atención a la Ciudadanía y Programa de Ética Pública y Transparencia.	Equipo de Servicio de Atención a la Ciudadanía	Ficha técnica del Proyecto de Inversión en los componentes establecidos	
Veeduría Distrital DAFP Otras entidades de orden nacional y distrital	Lineamientos Circulares Directrices Instructivos		PO Formular el Programa de Ética Pública y Transparencia en lo pertinente al alcance del Equipo de Servicio de Atención a la Ciudadanía; lo anterior, bajo la orientación de la Oficina Asesora de Planeación. Formular y liderar la estrategia de racionalización de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno. Establecer lineamientos de Atención a la Ciudadanía.	Oficina Asesora de Planeación. Dirección de Tecnologías e Información Oficina Asesora de Comunicaciones Dependencias asociadas a	Programa de Ética Pública y Transparencia Estrategia de racionalización de trámites formulada Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con discapacidad	



Caracterización del proceso

Proveedor	Entrada		Actividad	Dependencias relacionadas	Salida	Destinatario
			<p>Formular el Plan de trabajo para la implementación de la reglamentación necesaria determinada dentro del marco de la Política Pública de Atención al Ciudadano, respecto a los requerimientos de calidad en la atención.</p>	<p>procesos misionales de la entidad.</p> <p>Dirección Jurídica</p> <p>Dirección Administrativa</p>	<p>Manual de Atención Diferencial para Grupos Poblacionales</p> <p>Manual de Atención a la Ciudadanía</p>	
Ciudadanía	Solicitud de trámites, servicios u otros procedimientos administrativos.	H	<p>Garantizar la atención, validación y gestión oportuna de solicitudes ciudadanas respecto a los trámites, Otros Procedimientos Administrativos y Otros Servicios, competencia del Equipo 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 de Atención a la Ciudadanía</p> <p>Dependencias de Nivel Central y Alcaldías Locales</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>



Caracterización del proceso

Proveedor	Entrada	Actividad	Dependencias relacionadas	Salida	Destinatario
Ciudadanía Otras entidades de orden nacional y distrital	Derechos de petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de acceso a la información, solicitudes de copias, consultas, denuncias por actos de corrupción.	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 ORFEO-AGD ORFEO- en aras de garantizar la respuesta a la ciudadanía dentro de los términos establecidos en la legislación vigente.	Subsecretaría de Gestión Institucional Equipo de Servicio de Atención a la Ciudadanía Dependencias de Nivel Central y Alcaldías Locales	Peticiones clasificadas y asignadas a cada una de las dependencias, áreas y grupos de trabajo de la entidad competentes para proyectar su respuesta.	Proceso Servicio a la Ciudadanía. Dependencias de Nivel Central y Alcaldías Locales. 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 ciudadanos recibidos.	Oficina Asesora de Planeación/Oficina de Control Interno.	Alertas, reportes e informes internos y externos relacionados con la gestión de peticiones	Proceso Servicio a la Ciudadanía. Dependencias de Nivel Central y Alcaldías Locales. Entes y organismos de control.
Ciudadanía Otras entidades de orden nacional y distrital	Derechos de petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de acceso a la información, solicitudes de copias, consultas, denuncias por actos de corrupción.	Dar respuesta al 100% de los requerimientos ciudadanos asignados a la alcaldía local/dependencia de Nivel Central, tipificadas como Derechos de Petición registradas en el aplicativo Bogotá te Escucha y gestor documental ORFEO, por parte de las dependencias responsables de dar respuesta.	Dependencias de Nivel Central y Alcaldías Locales	Peticiones ciudadanas con respuesta definitiva de acuerdo con los criterios establecidos.	Proceso Servicio a la Ciudadanía. Dependencias de Nivel Central y Alcaldías Locales. 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, Otros Procedimientos Administrativos, y Otros Servicios por parte de la ciudadanía y demás	Subsecretaría de Gestión Institucional Equipo de Servicio de Atención a la Ciudadanía	Informe de encuestas de percepción y satisfacción ciudadana.	Ciudadanía. Dependencias de Nivel Central y Alcaldías Locales.



Caracterización del proceso

Proveedor	Entrada		Actividad	Dependencias relacionadas	Salida	Destinatario
			actores del servicio.	Dependencias de Nivel Central y Alcaldías Locales		Entes y organismos de control.
Proceso Planeación Institucional Proceso Evaluación Independiente	Resultados presentados por las herramientas que evalúan la gestión y el cumplimiento del proceso	V	Realizar seguimiento y evaluación del desempeño del proceso a través de las herramientas establecidas.	Subsecretaría de Gestión Institucional – Equipo de Servicio de Atención a la Ciudadanía	Informe y/o reporte de seguimiento	Proceso Planeación Institucional Proceso Evaluación Independiente
P: Planear PT: Planear tácticamente PO: Planear operativamente H: Hacer V: Verificar A: Actuar Proceso Servicio a la Ciudadanía	Informe del Proceso de Atención a la Ciudadanía en relación con 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.		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(a) de la Ciudadanía Dependencias de Nivel Central y Alcaldías Locales. Equipo de Servicio de Atención a la Ciudadanía.
Proceso Planeación Institucional Proceso Gestión del Conocimiento	Lineamientos para la formulación de planes de mejoramiento. Alertas y recomendaciones para la mejora	A	Formular, ejecutar y hacer seguimiento a las acciones de mejora del proceso	Subsecretaría de Gestión Institucional Equipo de Servicio de Atención a la Ciudadanía	Acciones preventivas, correctivas y correcciones	Equipo de Servicio de Atención a la Ciudadanía



P: Planear

PT: Planear tácticamente

PO: Planear operativamente

H: Hacer

V: Verificar

A: Actuar