



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008
		VERSIÓN	08
		PÁGINA:	1 de 12

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

RESPONSABLE:	TIPOLOGÍA: (Misional, Estratégico, de Evaluación/Control, de Apoyo)
SUBSECRETARIO(A) DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	MISIONAL
OBJETIVO DEL PROCESO:	

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Marisol Rozo Montana Brayan Albeiro Barrera Norma Astrid Sanchez Ovalle Andres Villamil Uribe Oscar Mauricio Velasquez Rodriguez	Profesional Universitario - Direccion del Sistema Distrital de Servicio A la Ciudadania Auxiliar Administrativo - Subdireccion de Seguimiento A la Gestion de Ivc Profesional Especializado - Direccion del Sistema Distrital de Servicio A la Ciudadania Profesional Universitario - Direccion Distrital de Calidad del Servicio Profesional Universitario - Direccion Distrital de Calidad del Servicio	18/05/2018	
REVISÓ	Fernando Jose Estupiñan Vargas	Subsecretario de Despacho - Subsecretaria de Servicio A la Ciudadania	08/06/2018	
APROBÓ	Fernando Jose Estupiñan Vargas	Subsecretario de Despacho - Subsecretaria de Servicio A la Ciudadania	08/06/2018	

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	08
		PÁGINA	2 de 12		

Implementar los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, facilitando al ciudadano(a), el acceso a la oferta institucional de trámites y servicios, al ejercicio de los derechos y al mejoramiento del clima de negocios, de forma efectiva, amable y oportuna a través de los canales de interacción, para contribuir al bienestar y calidad de vida de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	08
		PÁGINA	3 de 12		

DESCRIPCIÓN Y/O ALCANCE DEL PROCESO

Inicia con el diagnóstico de las necesidades de la Ciudadanía, seguido de la formulación y ejecución del plan de acción para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la administración de los canales de interacción; finaliza con el seguimiento y evaluación de la operación y formulación de estrategias de mejora.

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
Ciudadanía Entes de Control Entidades de Orden Distrital, Nacional y/o Privadas	Proceso Direccionamiento Estratégico Dependencias de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía Procesos y/o Dependencias de la Secretaría General	Contexto Estratégico Plan Estratégico de la Secretaría General Lineamientos y directrices de la Oficina Asesora de Planeación Proyecto de Inversión de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y recursos de funcionamiento Necesidades y peticiones de la Ciudadanía y actores del servicio	PLANEAR Formular o actualizar el Plan Acción y/o Proyecto de inversión de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía Formular o actualizar lineamientos de operación de servicio a la Ciudadanía en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía Diseñar y estructurar los medios de interacción ciudadana	Plan de acción para la vigencia Proyecto de inversión de la vigencia Lineamientos de operación de servicio a la Ciudadanía Manual de Servicio a la Ciudadanía.	Proceso Direccionamiento Estratégico Dependencias de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Procesos y/o Dependencias de la Secretaría General	Ciudadanía Entes de Control. Entidades de orden Distrital, Nacional y/o Privadas

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	08
		PÁGINA	4 de 12		

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS- INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
		<p>Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía</p> <p>Políticas, lineamientos y directrices internas y externas</p> <p>Convenios Interadministrativos</p> <p>Convenios Interinstitucionales</p>				
<p>Ciudadanía</p> <p>Entes de Control</p> <p>Entidades de Orden Distrital, Nacional y/o Privadas</p>	<p>Procesos y/o Dependencias de la Secretaría General</p> <p>Proceso Evaluación del Sistema de Control Interno</p>	<p>Plan de acción de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía</p> <p>Solicitudes y/o requerimientos de las entidades, de orden distrital, nacional y/o privadas y Peticiones de la Ciudadanía.</p> <p>Informes de auditoría y seguimiento.</p>	<p>HACER</p> <p>Implementar el Plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.</p> <p>Puesta en operación de los medios de interacción para la atención a la Ciudadanía.</p> <p>Coordinar y articular la gestión de las entidades participantes en la prestación de servicios a la Ciudadanía.</p> <p>Realizar seguimiento y monitoreo a</p>	<p>Política pública implementada</p> <p>Medios de interacción estructurados y disponibles para la Ciudadanía.</p> <p>Información y orientación sobre trámites y servicios en los Canales de interacción ciudadana presencial, virtual y telefónico.</p>	<p>Procesos y/o Dependencias de la Secretaría General</p>	<p>Ciudadanía</p> <p>Entes de Control.</p> <p>Entidades de orden Distrital, Nacional y/o privadas.</p> <p>Entidades I.V.C</p>

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS- INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
			<p>la gestión de las entidades participantes en la prestación de servicios a la Ciudadanía.</p> <p>Cualificar a los servidores públicos en actitudes, destrezas, habilidades y conocimientos de servicio a la Ciudadanía, al igual que en competencias de Inspección, Vigilancia y Control.</p> <p>Gestionar las peticiones ciudadanas, que ingresan al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, brindar el soporte funcional y evaluar la conformidad de las respuestas emitidas.</p> <p>Medir y analizar la calidad en la prestación del servicio en los diferentes canales de Servicio a la Ciudadanía.</p>	<p>Sensibilización a comerciantes en temas de Inspección, Vigilancia y Control.</p> <p>Visitas multidisciplinarias y/o focalizadas.</p> <p>Informe de resultados y retroalimentación de la gestión de las entidades IVC en el Distrito Capital.</p> <p>Cualificación en temáticas de servicio a la Ciudadanía a Servidores públicos y otros.</p> <p>Cualificación a Servidores con funciones de IVC.</p> <p>Información de las peticiones Ciudadanas gestionadas en el Sistema Distrital</p>		

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
				<p>para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</p> <p>Informes de retroalimentación sobre respuestas emitidas por las entidades.</p> <p>Asesoría e información técnica y funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</p>		
<p>Ciudadanía</p> <p>Entes de Control.</p> <p>Entidades de orden Distrital, Nacional y/o privadas.</p>	<p>Dependencias de la Secretaria General</p>	<p>Programa de auditoría</p> <p>Reportes SAT (Sistemas de Atención de Turnos)</p> <p>Informes de Supervisión de Contratos</p> <p>Actas de Seguimiento avance de contratos</p>	<p>VERIFICAR</p> <p>Atender auditorías internas y externas del proceso</p> <p>Realizar seguimiento a los proyectos de inversión y plan de acción de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, acorde a lo establecido en los procedimientos del Proceso de Direccionamiento Estratégico.</p> <p>Realizar seguimiento al cumplimiento</p>	<p>Informe de resultados seguimiento a la ejecución de planes</p> <p>Informe resultados Encuesta de satisfacción ciudadana</p> <p>Mapa de riesgos actualizado</p>	<p>Procesos y/o Dependencias de la Secretaria General</p>	<p>Ciudadanía</p> <p>Entes de Control.</p> <p>Entidades de orden Distrital, Nacional y/o privadas.</p>

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
		<p>Actas Subcomité de Autocontrol Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía</p> <p>Informes administrativos por canal</p>	<p>de los contratos y/o convenios, y la conformidad de los productos, servicios y obras contratados para el proceso.</p> <p>Aplicar la encuesta para la medición del Índice de satisfacción ciudadana.</p> <p>Realizar monitoreo de los riesgos y evaluar la eficacia de los controles.</p>			
Entes de Control	Dependencias de la Secretaría General	<p>Retroalimentación informe de resultados seguimiento a la ejecución de planes</p> <p>Informe resultados encuesta de satisfacción ciudadana</p> <p>Retroalimentación Mapa de riesgos</p> <p>Informes de auditoría Interna y externa</p> <p>Informe de Revisión por la Dirección</p> <p>Informe de</p>	<p>ACTUAR</p> <p>Actualización y mejora continua de lineamientos, servicios y trámites relacionados con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.</p> <p>Realizar las acciones de tratamiento para abordar los riesgos y oportunidades de mejora del proceso</p> <p>Formular e implementar acciones y/o Planes de mejoramiento frente a hallazgos y observaciones de auditorías y Revisiones por la Dirección.</p>	<p>Planes de mejoramiento por proceso y/o</p> <p>Acciones correctivas, Acciones preventivas y/o Acciones de mejora</p>	Procesos y/o Dependencias de la Secretaría General	<p>Ciudadanía</p> <p>Entes de Control.</p> <p>Entidades de orden Distrital, Nacional y/o privadas.</p>

PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	08
		PÁGINA	8 de 12		

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
		peticiones gestionadas				

RECURSOS NECESARIOS PARA LA OPERACIÓN		DOCUMENTOS	CRITERIOS Y MÉTODOS DE OPERACIÓN
Humanos	Servidores públicos del proceso Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none"> • Estructuración del Modelo Multicanal de Servicio a la Ciudadanía. • Administración del Modelo Multicanal de Servicio a la Ciudadanía. • Gestión, seguimiento y coordinación del Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control. • Gestión de peticiones ciudadanas. • Cualificación en servicio a la Ciudadanía a Servidores públicos y otros. • Seguimiento y medición del servicio a la 	<p>Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014)</p> <p>Documento CONPES 3785 de 2013</p> <p>Manual de Servicio al Ciudadano 2212100-MA-007 .</p> <p>Proceso Gestión de Políticas Públicas</p>
Financieros	Recursos establecidos en el proyecto de inversión y de funcionamiento		
Tecnologías de información y comunicaciones	Hardware y Software requerido e instalado (SAT, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Guía de trámites y servicios, entre otros).		
Infraestructura			

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	08
		PÁGINA	9 de 12		

	Sedes de operación de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.	Ciudadanía.	
Otros	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte funcional y técnico del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. 	

POTENCIALES IMPACTOS AMBIENTALES

[Ver Matriz de aspectos ambientales de los procesos de la Secretaría General](#)

INDICADORES DE GESTIÓN	PRINCIPALES RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS
Visor de Indicadores	Sistema de Administración del Riesgo

REQUISITOS

ISO 9001 2015:	5.1.2, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3.
----------------	--

NORMOGRAMA

Normograma

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	08
		PÁGINA	10 de 12		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Creación del documento	N.A	03/07/2007	01
Productos	Se incluyen productos misionales de acuerdo al plan de acción.	11/11/2008	02
Políticas de operación	Se actualizaron normas correspondientes al proceso.	11/11/2008	02
Principales riesgos del proceso	Se modificó para que solo abran los relacionados con el proceso respectivo.	11/11/2008	02
Potenciales impactos ambientales	Se incluye la matriz de aspectos e impactos ambientales de los procesos de la Secretaria General.	11/11/2008	02
Objetivo, descripción, documentos y políticas de operación	Se actualizaron de acuerdo a los cambios realizados, por traslado del procedimiento de Cualificación a este proceso.	26/02/2009	03
Objetivo, descripción y/o alcance, proveedores, entradas, actividades claves, salidas, clientes, documentos y políticas de operación	Se actualizaron de acuerdo a los cambios realizados, por traslado del procedimiento de Cualificación al proceso de Seguimiento y Medición del Servicio.	31/04/2012	04
Objetivo, descripción y/o alcance del proceso, proveedor externo, proveedor interno, entradas, actividades, salidas, cliente interno, cliente externo, recursos, documentos, políticas de operación	Se actualizaron de acuerdo a las modificaciones realizadas en los procedimientos de Formulación de políticas en materia de servicio al ciudadano 2212100-PR-042 y Estructuración y puesta en operación de medios de interacción ciudadana 2212100-PR-041.	19/10/2012	05

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	08
		PÁGINA	11 de 12		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Objetivo	Se redefine el objetivo del proceso.	18/11/2013	06
Descripción y/o alcance del proceso	Se realizaron aclaraciones generales.	18/11/2013	06
Proveedor interno, entradas, actividades, salidas, cliente interno	En el HACER se incluye la ejecución del Plan de gestión y el Proyecto de Inversión de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Se aclaran entradas y salidas guardando coherencia con caracterizaciones de otros procesos.	18/11/2013	06
Objetivo del proceso	Cambia el nombre de política pública de servicio al ciudadano por el de Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, conforme con el Decreto 197 de 2014 y se aclara que se expiden otras normas jurídicas relacionadas con su implementación.	24/07/2015	07
Descripción y/o alcance del proceso	Cambia el nombre de política pública de servicio al ciudadano por el de Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, conforme con el Decreto 197 de 2014 y se aclara que se expiden otras normas jurídicas relacionadas con su implementación.	24/07/2015	07
Actividades claves, salidas información secundaria	Cambia el nombre de política pública de servicio al ciudadano por el de Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, conforme con el Decreto 197 de 2014 y se aclara que se expiden otras normas jurídicas relacionadas con su implementación. Se incluye una actividad clave en el HACER,	24/07/2015	07

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	08
		PÁGINA	12 de 12		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	relacionada con la entrega del medio de interacción ciudadana al proceso de Proceso de Administración de canales de servicio al ciudadano, la cual refleja la interacción con procesos de apoyo operativo.		
Políticas de Operación	Se actualizan los documentos mencionados en este acápite.	24/07/2015	07
Nombre del proceso, objetivo, alcance, ciclo PHVA, Proveedores, Entradas de información, Salidas de información, Clientes, Recursos, Documentos y Criterios y métodos de operación.	Se realiza unificación de los procesos: Administración de políticas de servicio al ciudadano en las Entidades Distritales, Administración de canales de servicio al ciudadano, Administración del sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control para empresas y/o establecimientos de Comercio, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y Seguimiento y medición del servicio, bajo un solo proceso denominado "GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA". Teniendo en cuenta lo anterior, se ajustan y se articulan todos los ítems del presente documento.	02/05/2018	08

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

