

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PROCESO	ADMINISTRACION DE POLITICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LAS ENTIDADES DISTRITALES	CÓDIGO	2212100-PO-008
		VERSIÓN	07
		PÁGINA:	1 de 14

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

RESPONSABLE:	TIPOLOGÍA: (Misional, Estratégico, de Evaluación/Control, de Apoyo)
DIRECTOR (A) DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	MISIONAL

OBJETIVO DEL PROCESO:

Formular, implementar y hacer seguimiento y evaluación a la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y otras normas jurídicas relacionadas con su implementación, así como estructurar e implementar medios para facilitar la interacción entre la Administración Distrital y la ciudadanía.

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Sandra Patricia Burgos Chaquer	Profesional Especializado - Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	01/09/2015	
REVISÓ	Walter Tarcicio Acosta Barreto	Director Tecnico - Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	03/09/2015	
APROBÓ	Walter Tarcicio Acosta Barreto	Director Tecnico - Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	03/09/2015	

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



DESCRIPCIÓN Y/O ALCANCE DEL PROCESO

Este proceso inicia con la formulación del plan de gestión y del proyecto de inversión a cargo de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano; continúa con la identificación de los elementos de entrada necesarios para la formulación de la propuesta de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y de la estructuración de medios de interacción ciudadana, pasando por la revisión, verificación y validación de la propuesta de política y de los medios de interacción ciudadana y termina con la política documentada, su implementación, la expedición de otras normas jurídicas relacionadas con su implementación, el respectivo seguimiento y evaluación, así como con los medios de interacción ciudadana estructurados e implementados.

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
No aplica	Proceso de direccionamiento, programación y seguimiento a la gestión	Plan estratégico Lineamientos de operación	PLANEAR Formular el Plan de gestión y el Proyecto de Inversión de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano para un determinado periodo	Plan de gestión	Proceso de direccionamiento, programación y seguimiento a la gestión	No aplica

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



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
 Certification
 N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
 MEJOR
 PARA TODOS

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
	Proceso de Administración de políticas de servicio al ciudadano en las entidades distritales	Plan de gestión y/o Proyecto de Inversión ejecutado en el año anterior		Proyecto de Inversión	Proceso de Administración de políticas de servicio al ciudadano en las entidades distritales	No aplica
	Proceso de Seguimiento y medición del servicio					
	Proceso de Administración de Canales de Servicio al Ciudadano	Necesidades a contratar		Proyecto de Inversión	Proceso de Administración de políticas de servicio al ciudadano en las entidades distritales	No aplica
	Proceso Sistema Distrital de Quejas y Soluciones					
	Proceso de Administración del Sistema Unificado de Inspección, Vigilancia y Control a los Establecimientos de Comercio del Distrito Capital					

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



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
 Certification

N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
 PARA TODOS

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
No aplica	Alcalde(sa) Mayor	Directrices		Documento técnico que sustenta la elaboración de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía		
	Secretario(a) General					
	Director(a) Distrital de Servicio al Ciudadano					
No aplica	Proceso de Coordinación de la Gestión Jurídica en el Distrito Capital	Eventos de actualización jurídica	PLANEAR Identificar y establecer los elementos de entrada para la formulación de la Política Pública de Servicio a la ciudadanía y para la estructuración de medios de interacción ciudadana	Estudios de factibilidad técnica, económica y jurídica para la estructuración e implementación de medios de interacción ciudadana	Proceso de Administración de políticas de servicio al ciudadano en las entidades distritales	No aplica
Entidades distritales, nacionales, empresas privadas	Proceso de Administración de políticas de servicio al ciudadano en las entidades distritales	Información para la contextualización histórica, social y económica				
		Necesidades y propuestas de atención y prestación del servicio y aportes de la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano				
		Buenas prácticas y experiencias exitosas en materia de servicio al ciudadano				

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



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
 Certification
 N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
 PARA TODOS

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
No aplica	Proceso de Seguimiento y medición del servicio	Medición, evaluación y seguimiento del servicio en los canales de interacción ciudadana y puntos de atención distritales				
		Propuestas para mejorar la prestación del servicio				
	Proceso Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Informe de atención y direccionamiento de requerimientos a través del SDQS				
	Proceso de Administración de canales de servicio al ciudadano	Estrategias o acciones para mejorar la prestación del servicio				
Ciudadanía	Proceso de Administración de políticas de servicio al ciudadano en las entidades distritales	Requisitos funcionales, normas de edificabilidad y urbanísticas				No aplica
Entidades distritales, nacionales, empresas privadas						

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
No aplica	Proceso de Administración de políticas de servicio al ciudadano en las entidades distritales	<p>Premisas de diseño, criterios de localización y ubicación de nuevos puntos, requerimientos relacionados con tecnología, comunicaciones, conectividad, infraestructura</p> <p>Resultados y experiencias de diseños similares anteriores</p>				
No aplica	Proceso de Administración de políticas de servicio al ciudadano en las entidades distritales	<p>Plan de gestión</p> <p>Proyecto de Inversión</p>	<p>HACER</p> <p>Ejecutar el Plan de gestión y el Proyecto de Inversión de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano</p>	Plan de gestión y/o Proyecto de inversión ejecutado	<p>Alcalde(sa) Mayor</p> <p>Secretario(a) General</p> <p>Proceso de direccionamiento, programación y seguimiento a la gestión</p>	<p>Ciudadanía</p> <p>Entidades distritales, nacionales, empresas privadas</p>

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
Certification
N°C02384444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
No aplica	Proceso de Administración de políticas de servicio al ciudadano en las entidades distritales	<p>Documento técnico que sustenta la elaboración de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía</p> <p>Estudios de factibilidad técnica, económica y jurídica para la estructuración e implementación de medios de interacción ciudadana</p> <p>Planes de trabajo</p>	<p>HACER</p> <p>Elaborar, revisar, verificar y validar la propuesta de Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y el medio de interacción ciudadana</p>	<p>Política Pública de Servicio a la Ciudadanía formulada</p> <p>Medios de interacción ciudadana estructurados</p>	<p>Proceso de Administración de políticas de servicio al ciudadano en las entidades distritales</p> <p>Proceso de Seguimiento y medición del servicio</p> <p>Proceso Sistema Distrital de Quejas y Soluciones</p> <p>Proceso de Administración del Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control a los establecimientos de comercio del Distrito Capital</p> <p>Proceso de Administración de canales de servicio al ciudadano</p>	No aplica

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



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
 Certification
 N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
 PARA TODOS

PROCESO	ADMINISTRACION DE POLITICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LAS ENTIDADES DISTRITALES	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	07
		PÁGINA	8 de 14		

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
No aplica	Proceso de Administración de políticas de servicio al ciudadano en las entidades distritales	Política Pública de Servicio a la Ciudadanía formulada	HACER Implementar la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, conjuntamente con los actores del servicio y efectuar seguimiento y evaluación	Política Pública de Servicio a la Ciudadanía implementada y otras normas jurídicas	Proceso de Administración de políticas de servicio al ciudadano en las entidades distritales	Ciudadanía
				Información sobre el seguimiento y evaluación a la implementación de la Política pública de servicio a la ciudadanía		Entidades distritales, nacionales, empresas privadas
Contratistas proveedores	Proceso de Administración de políticas de servicio al ciudadano en las entidades distritales	Medios de interacción ciudadana estructurados	HACER Entregar el medio de interacción ciudadana	Medio de interacción ciudadana implementado	Proceso de Administración de canales de servicio al ciudadano	No aplica
	Proceso de Gestión de servicios administrativos	Bienes y prestación de servicios generales				
	Proceso de Gestión de Seguridad de la Información y Recursos Tecnológicos	Servicios prestados				

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



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
 Certification
 N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
 PARA TODOS

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
Contratistas proveedores	Gestión de recursos físicos	Bienes registrados en los inventarios de la entidad y ubicados físicamente en bodega o servicio		Asignación de la supervisión de convenios y/o contratos con las entidades que harán presencia en la Red CADE	Proceso de Administración de canales de servicio al ciudadano	No aplica
		Elementos de papelería, útiles de escritorio, tintas, tóner y demás bienes				
		Suministro de elementos de comunicación				
	Gestión de talento humano	Suministro de personal				
No aplica	Proceso de Administración de políticas de servicio al ciudadano en las entidades distritales	Convenios interadministrativos, Convenios de asociación o cooperación, Contratos de arrendamiento suscritos				

VERIFICAR	ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"> • Informes de gestión • Indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de Mejoramiento • Acciones Correctivas

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



PROCESO	ADMINISTRACION DE POLITICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LAS ENTIDADES DISTRITALES	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	07
		PÁGINA	10 de 14		

<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Percepción de clientes, usuarios, beneficiarios • Auditorias Internas de Calidad • Auditorias Externas • Autoevaluación del control • Autoevaluación de la gestión • Evaluación Independiente del sistema de control interno • Revisión por la Dirección • Derechos de petición, quejas y reclamos • Mapa de riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones Preventivas • Acciones de mejora
---	--

RECURSOS		DOCUMENTOS	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Humanos	Personal de planta y contratistas de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	Estructuración y puesta en operación de medios de interacción ciudadana 2212100-PR-041	Plan de desarrollo vigente Decreto 335 de 2006 : Por medio del cual se estructura la Red CADE - Centros de Atención Distrital Especializados En lo pertinente. DECRETO 267 de 2007 : Por el cual se adopta la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones Artículos 1, 7, 8, 18, 19 y 20 Decreto 689 de 2011 : "Por medio del cual
Financieros	Presupuesto de inversión Presupuesto de funcionamiento	Formulación, implementación y evaluación de la política pública de servicio a la ciudadanía y de normas jurídicas relacionadas con su implementación 2212100-PR-042	
Tecnologías de información y comunicaciones	Equipos de cómputo Red de voz y datos		
Infraestructura	Instalaciones, puestos de trabajo, mecanismos de		

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



PROCESO	ADMINISTRACION DE POLITICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LAS ENTIDADES DISTRITALES	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	07
		PÁGINA	11 de 14		

	comunicación y otros servicios (públicos, sanitarios).		se adopta la `Guía para la formulación, implementación y evaluación de Políticas Públicas Distritales."
Otros	No aplica		<p>DECRETO 197 de 2014: Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.</p> <p>Modelo Estándar de Control Interno 2014 MECI 2014</p> <p>Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009</p>

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

NTCGP 1000-2009:	
------------------	--

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



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
 Certification

N°C0238444/ N°GP0247



PROCESO	ADMINISTRACION DE POLITICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LAS ENTIDADES DISTRITALES	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	07
		PÁGINA	12 de 14		

	7.1, 7.2, 7.3, 7.5, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
ISO 9001-2008:	7.1, 7.2, 7.3, 7.5, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
MECI 1000-2005:	1.2.2, 2.1 del MECI 1000:2014

NORMOGRAMA

[Normograma](#)

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
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

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



PROCESO	ADMINISTRACION DE POLITICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LAS ENTIDADES DISTRITALES	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	07
		PÁGINA	13 de 14		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
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
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	24/07/2015	07

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
Certification

N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

PROCESO	ADMINISTRACION DE POLITICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LAS ENTIDADES DISTRITALES	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	07
		PÁGINA	14 de 14		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	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.		
Actividades claves, salidas información secundaria	<p>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.</p> <p>Se incluye una actividad clave en el HACER, 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.</p>	24/07/2015	07
Políticas de Operación	Se actualizan los documentos mencionados en este acápite.	24/07/2015	07

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



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS