

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008
			VERSIÓN	12
			PÁGINA:	1 de 18

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

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

OBJETIVO DEL PROCESO:
 Implementar los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, facilitando a la Ciudadanía, el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes, mediante la disposición de un Modelo Omnicanal de Servicio que permita el acceso a la oferta institucional de trámites y servicios, de forma oportuna, cálida y eficiente, promoviendo así su relacionamiento con la Administración Distrital.

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Eliana Milena Rodriguez Galindo Angela Esperanza Morales Carrillo Andres Villamil Uribe Uriel Alexis Agudelo Pulido	Tecnico Operativo - Subdireccion de Seguimiento A la Gestion de Ivc Profesional Universitario - Direccion del Sistema Distrital de Servicio A la Ciudadania Profesional Universitario - Direccion Distrital de Calidad del Servicio Contratista - Subsecretaria de Servicio A la Ciudadania	06/10/2021	
REVISÓ	Lina Maria Sanchez Romero	Asesor - Despacho Secretaria General	08/10/2021	
APROBÓ	Lina Maria Sanchez Romero	Asesor - Despacho Secretaria General	08/10/2021	

Cra 8 No. 10 - 65
 Código postal 111711
 Tel: 381 3000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	12
		PÁGINA	2 de 18		

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	12
		PÁGINA	3 de 18		

DESCRIPCIÓN Y/O ALCANCE DEL PROCESO

Inicia con la identificación de las necesidades de la Ciudadanía, en el marco de los objetivos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, seguido de la formulación y ejecución de estrategias que permitan mejorar la eficiencia de la Administración Distrital en la prestación de servicios, identificación, valoración y tratamiento de riesgos, a través del aumento de la cobertura y la administración del Modelo Omnicanal de Servicio. Finaliza con el seguimiento y evaluación de la operación.

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
			PLANEAR			
Ciudadanía Entes de Control Entidades de Orden Distrital, Nacional y/o Privadas	Proceso Direccionamiento Estratégico	Contexto Estratégico Plan Estratégico de la Secretaría General Lineamientos y directrices de la Oficina Asesora de Planeación Lineamientos y directrices de la Administración Nacional	Alinear el proyecto de inversión y plan de acción de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía con los objetivos y metas de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano (Documento CONPES 3785 DE 2013 DNP), la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su plan de acción - CONPES D.C. No. 03 de 2019. RESPONSABLE: Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía	Plan de acción de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia Proyecto de inversión de las dependencias de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia	Proceso Direccionamiento Estratégico	Ciudadanía Entes de Control Entidades de Orden Distrital, Nacional y/o Privadas
Ciudadanía Entes de Control	Procesos y dependencias de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - CONPES D.C. No. 03 de 2019	Formular o actualizar lineamientos para la prestación de servicio a la ciudadanía en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su plan de acción -	Lineamientos para la prestación de servicio a la ciudadanía	Dependencias de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.	Ciudadanía Entes de Control

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	12
		PÁGINA	4 de 18		

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
Entidades de Orden Distrital, Nacional y/o Privadas			CONPES D.C. No. 03 de 2019. RESPONSABLE: Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía	Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital		Entidades de Orden Distrital, Nacional y/o Privadas
Ciudadanía Entes de Control Entidades de Orden Distrital, Nacional y/o Privadas	N.A.	Necesidades y peticiones de la ciudadanía y actores del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Analizar las peticiones e identificar y consolidar las necesidades de la ciudadanía, en el marco de los objetivos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía RESPONSABLE: Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía	Informes de retroalimentación sobre respuestas a peticiones ciudadanas emitidas. Soportes de justificación de la necesidad de la estructuración del medio de interacción	Proceso de Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Ciudadanía Entes de Control Entidades de Orden Distrital, Nacional y/o Privadas
Ciudadanía Entes de Control Entidades de Orden Distrital, Nacional y/o Privadas	N.A.	Soportes de justificación de la necesidad de la estructuración del medio de interacción	Diseñar y estructurar los medios de interacción ciudadana RESPONSABLE: Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía	Medio de interacción ciudadana estructurado	Procesos y/o Dependencias de la Secretaría General	Ciudadanía Entes de Control Entidades de Orden Distrital, Nacional y/o Privadas
			HACER			
Ciudadanía	Procesos y Dependencias de	Plan de acción de la Subsecretaría de	Poner en operación los medios de interacción ciudadana para la	Medios de interacción en	Procesos y/o Dependencias de	Ciudadanía

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	12
		PÁGINA	5 de 18		

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
Entes de Control Entidades de Orden Nacional, Distrital y/o Privadas	la Secretaría General	Servicio a la Ciudadanía Medio de interacción ciudadana estructurado	atención a la ciudadanía. RESPONSABLE: Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía Director(a) Distrital del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	operación para la Ciudadaní	la Secretaría General	Entes de Control Entidades de orden Nacional, Distrital y privadas
Ciudadanía Entes de Control Entidades de Orden Nacional, Distrital y/o Privadas	Procesos y Dependencias de la Secretaría General	Medios de interacción en operación para la Ciudadanía	Coordinar y articular la gestión de las entidades participantes en el modelo multicanal de servicio RESPONSABLE: Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía. Director(a) del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	Convenios y contratos suscritos	Procesos y Dependencias de la Secretaría General	Ciudadanía Entes de Control Entidades de Orden Nacional, Distrital y/o Privadas
Ciudadanía Entes de Control Entidades de Orden Nacional, Distrital, y/o Privada	Procesos y Dependencias de la Secretaría General	Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital. Plan de acción de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Lineamientos para la	Prestar servicios de información y orientación a la ciudadanía, a través de los canales de interacción del modelo multicanal al igual que sensibilizar a la ciudadanía en temas de IVC para la generación de una cultura de autorregulación RESPONSABLE: Director(a) del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía Subdirector(a) de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control	Información general y orientación de trámites y servicios a la ciudadanía. Sensibilización a comerciantes en temas de IVC. Informe de resultados	Procesos y Dependencias de la Secretaría General	Ciudadanía Entes de Control Entidades de Orden Nacional, Distrital y/o Privadas

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	12
		PÁGINA	6 de 18		

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS- INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
		<p>Lineamientos para la prestación de servicio a la ciudadanía.</p> <p>Peticiones de la Ciudadanía.</p> <p>Convenios y contratos suscritos.</p> <p>Solicitudes y requerimientos de las entidades, de orden nacional, distrital y privadas.</p>	<p>Realizar seguimiento y monitoreo a la gestión de las entidades participantes en la prestación de servicios a la ciudadanía y a entidades que hacen parte del Sistema Unificado Distrital de Inspección Vigilancia y Control –UDIVC.</p> <p>RESPONSABLE: Subdirector(a) de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control</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>RESPONSABLE: Director(a) Distrital de Calidad del Servicio. Subdirector(a) de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control</p>	<p>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>Ciudadanía</p> <p>Entes de Control</p> <p>Entidades de</p>	<p>Procesos y Dependencias de la Secretaría General</p>	<p>Peticiones Ciudadanas</p>	<p>Gestionar las peticiones ciudadanas que ingresan al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Brindar soporte funcional y evaluar la conformidad de las respuestas emitidas.</p>	<p>Información de las peticiones ciudadanas gestionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de</p>	<p>Procesos y Dependencias de la Secretaría General</p>	<p>Ciudadanía</p> <p>Entes de Control</p> <p>Entidades de</p>

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
Entidades de Orden Nacional, Distrital y/o Privadas			emitidas. RESPONSABLE: Director(a) Distrital de Calidad del Servicio	para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Informes de retroalimentación sobre respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por las entidades.		Entidades de Orden Nacional, Distrital y/o Privadas
			Brindar asesoría e información técnica y funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. RESPONSABLE: Director(a) Distrital de Calidad del Servicio.	Soluciones a las solicitudes presentadas		
			Medir y analizar la calidad en la prestación del servicio en los diferentes canales de Servicio a la Ciudadanía. RESPONSABLE: Director(a) Distrital de Calidad del Servicio	Informe de monitoreos realizados a los canales de atención del modelo multicanal de servicio		
			VERIFICAR			

PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	12
		PÁGINA	8 de 18		

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 Nacional, Distrital, y/o Privadas	Dependencias de la Secretaría General	Programas de auditorías internas y externas	Atender auditorías internas y externas del proceso RESPONSABLE: Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía, Director(a) Distrital de Calidad del Servicio, Director(a) del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirector(a) de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control	Evidencias de reunión de auditorías internas y externas del proceso	Procesos y dependencias de la Secretaría General	Ciudadanía Entes de Control Entidades de Orden Nacional, Distrital y/o Privadas
Ciudadanía Entes de Control Entidades de Orden Nacional, Distrital, y/o Privadas	Procesos y Dependencias de la Secretaría General	Proyecto de inversión y plan de acción de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Realizar seguimiento al proyecto de inversión y plan de acción de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, de acuerdo con lo establecido en los procedimientos del Proceso de Direccionamiento Estratégico. RESPONSABLE: Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía	Reporte de seguimiento al avance en la ejecución del proyecto de inversión y plan de acción de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía Actas Subcomité de Autocontrol Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Procesos y Dependencias de la Secretaría General	Ciudadanía Entes de Control Entidades de Orden Nacional, Distrital, y/o Privadas
Entidades distritales públicas y	Procesos y Dependencias de la Secretaría	Convenios Interadministrativos suscritos	Realizar seguimiento a la gestión de las entidades que prestan servicios en el modelo multicanal de servicio a	Informes de supervisión de convenios y	Procesos y Dependencias de la Secretaría	Ciudadanía Entes de

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	12
		PÁGINA	9 de 18		

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
públicas y privadas con contratos y convenios en la RED CADE	la Secretaría General	suscritos Contratos Interadministrativos suscritos Reportes de seguimiento a obligaciones de contratos y convenios	en el modelo multicanal de servicio a la ciudadanía. RESPONSABLE: Director(a) del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	convenios y contratos Actas o evidencias de seguimiento a la ejecución de convenios y contratos	la Secretaría General	Entes de Control Entidades de Orden Nacional, Distrital, y/o Privadas
Ciudadanía Entes de Control Entidades de Orden Nacional, Distrital, y/o Privadas	Procesos y Dependencias de la Secretaría General	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Aplicar la encuesta para la medición de la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados en los canales de atención. RESPONSABLE: Director(a) Distrital de Calidad del Servicio	Informe resultados Encuesta de satisfacción de la ciudadanía Índice de satisfacción ciudadana	Procesos y Dependencias de la Secretaría General	Ciudadanía Entes de Control Entidades de Orden Nacional, Distrital, y/o Privadas
Ciudadanía Entes de Control Entidades de Orden Nacional, Distrital, y/o Privadas	Proceso Direccionamiento estratégico	Política de Administración de Riesgo	Realizar monitoreo de los riesgos y evaluar la eficacia de los controles RESPONSABLE: Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía Director(a) Distrital de Calidad del Servicio, Director(a) del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirector(a) de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control	Mapa de riesgos actualizado	Procesos y Dependencias de la Secretaría General	Ciudadanía Entes de Control Entidades de Orden Nacional, Distrital, y/o Privadas

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
			Control			
			ACTUAR			
Entes de Control Entidades de orden Nacional, Distrital, y privadas	Proceso Direccionamiento Estratégico	Retroalimentación del reporte del seguimiento al Plan de Acción	Implementar acciones para asegurar el cumplimiento del Plan de Acción RESPONSABLE: Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía, Director(a) Distrital de Calidad del Servicio, Director(a) del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirector(a) de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control	Planes de mejoramiento definidos	Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	N.A
Ciudadanía Entes de Control Entidades de orden Nacional, Distrital, y privadas	Proceso Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Informe resultados encuesta de satisfacción ciudadana. Informe de monitoreos realizados a los canales de atención del modelo multicanal de servicio a la ciudadanía. Actas o informes de seguimiento a los	Implementar acciones frente a los resultados, oportunidades de mejora y recomendaciones de los informes. RESPONSABLE: Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía, Director(a) Distrital de Calidad del Servicio, Director(a) del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirector(a) de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control	Planes de mejoramiento ejecutados	Proceso Evaluación del Sistema de Control Interno	Entes de Control

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
		niveles de servicio y gestión de las entidades del modelo multicanal de servicio a la ciudadanía.				
Entes de control	Proceso direccionamiento Estratégico	Retroalimentación al monitoreo de riesgos	Realizar las acciones de tratamiento para abordar los riesgos y oportunidades de mejora del proceso. RESPONSABLE: Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía, Director(a) Distrital de Calidad del Servicio, Director(a) del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirector(a) de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control	Planes de mejoramiento definidos	Proceso Evaluación del Sistema de Control Interno	Entes de Control
Entes de Control Entidades de orden Distrital, Nacional y/o Privadas	Proceso Evaluación del Sistema de Control Interno	Informes de auditoría Interna y externa	Implementar acciones para dar tratamiento a los hallazgos. RESPONSABLES: Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía, Director(a) Distrital de Calidad del Servicio, Director(a) del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Subdirector(a) de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control	Planes de mejoramiento definidos	Proceso Evaluación del Sistema de Control Interno	Entes de Control Entidades de orden Distrital, Nacional y/o Privadas

PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	12
		PÁGINA	12 de 18		

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.	Estructuración del Modelo obnicanal de servicio a la Ciudadanía 2212100-PR-041	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decretos 197 de 2014, 847 de 2019 y 217 de 2020, 293 de 2021) Documento CONPES DC 03 de 2019 Documento CONPES 3785 de 2013 Documento CONPES 1785 de 2013 Directiva Conjunta 001 de 2021: “Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante”. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital
Financieros	Recursos establecidos en el proyecto de inversión y de funcionamiento	Cualificación en servicio a la Ciudadanía a Servidores públicos y otros 2212200-PR-043	
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).	Seguimiento y medición del servicio a la Ciudadanía 2212200-PR-044	
		Soporte funcional y técnico del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 2212200-PR-254	
		Gestión de peticiones ciudadanas 2212200-PR-291	
Infraestructura	Sedes de operación de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.	Administración del Modelo multicanal de servicio a la Ciudadanía 2212300-PR-036	
Otros		Gestión, seguimiento y coordinación del Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control 2212500-PR-310	
		Facturación y cobro por concepto de uso de espacios en los SUPERCADÉ y CADE	

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/R583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	12
		PÁGINA	13 de 18		

No aplica	4220000-PR-377
-----------	----------------

POTENCIALES IMPACTOS AMBIENTALES

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

INDICADORES DE GESTIÓN	PRINCIPALES RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS
Seguimiento a los indicadores	Mapa de riesgos proceso Gestión del sistema distrital de servicio a la Ciudadanía

REQUISITOS

ISO 9001 2015:	4.2, 4.4.1, 4.4.2, 6.1, 6.1.1, 6.1.2, 7.5.1, 8, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.6, 8.6, 8.7, 8.7.1, 8.7.2, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.2 e, 10, 10.1, 10.2, 10.2.1, 10.2.2, 10.3
----------------	--

NORMOGRAMA

[Normograma](#)

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

Cra 8 No. 10 - 65
 Código postal 111711
 Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	12
		PÁGINA	14 de 18		

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
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

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	12
		PÁGINA	15 de 18		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
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, relacionada con la entrega del medio de interacción ciudadana al proceso de Proceso de Administración	24/07/2015	07

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	12
		PÁGINA	16 de 18		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	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
Descripción del proceso, requisitos	Descripción del proceso: se realizaron ajustes en Proveedor externo, proveedor interno, entradas información primaria o secundaria, actividades claves, salidas-información secundaria, cliente interno y cliente externo, debido a la estandarización de algunas actividades clave en los procesos de toda la entidad y a la necesidad de organizar y ajustar las actividades acordes al ciclo PHVA.	23/10/2019	09

Cra 8 No. 10 - 65
 Código postal 111711
 Tel: 381 3000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	12
		PÁGINA	17 de 18		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	Se ajustan los requisitos de acuerdo con la revisión de los numerales de la norma ISO 9001:2015 y su aplicación en cada proceso de la Entidad.		
Documentos	Se incluye el Procedimiento Cobro y facturación por concepto de uso de espacios en los SuperCADE	27/11/2019	10
Alcance del proceso, Actividades claves y Criterios y métodos de operación	<p>Alcance: Se cambia el término "multicanal" por "obnicanalomnicanal" y se deja explícito en el alcance la identificación, valoración y tratamiento de riesgos del proceso.</p> <p>Actividades claves: Se realizó ajuste a la razonabilidad del proceso modificando y actualizando proveedores externos e internos, entradas de información, actividades claves, salidas de información y cliente interno y externo.</p> <p>Criterios y métodos de operación: Se incluyen los documentos CONPES 3785 de 2013 y CONPES 1785 de 2013.</p>	13/11/2020	11
Actividades claves, salidas de información secundaria	Actividades claves: Se ajusta el nombre del cargo adecuándolo a lo establecido en el manual de funciones de la Secretaría general: Subdirector(a) de Seguimiento a la Gestión de Inspección	06/10/2021	12

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

PROCESO	GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	2212100-PO-008	VERSIÓN	12
		PÁGINA	18 de 18		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	<p>Vigilancia y Control</p> <p>Salidas de información secundaria: Se incluye como servicio de la actividad “Prestar servicios de información y orientación a la ciudadanía, a través de los canales de interacción del modelo multicanal al igual que sensibilizar a la ciudadanía en temas de IVC para la generación de una cultura de autorregulación”: la Sensibilización a comerciantes en temas de IVC</p>		

Cra 8 No. 10 - 65
 Código postal 111711
 Tel: 381 3000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195

