	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	CÓDIGO: 4220000-CR-054
			VERSIÓN: 01
			PÁGINA: 1 de 10

Identificación del proceso	
Responsable: Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía y Jefe de Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones –TIC	Tipología: Misional
Objetivo del proceso	
Gestionar estrategias, lineamientos y proyectos en materia de servicio al ciudadano, gobierno abierto y transformación digital de la Secretaría General y en las entidades distritales mediante los instrumentos de planeación y seguimiento para fortalecer el relacionamiento entre las instituciones de la Administración Distrital y la ciudadanía, así como el aprovechamiento de las tecnologías permitiendo el mejoramiento de las capacidades ciudadanas para un territorio inteligente.	
Alcance del proceso	
Inicia con la formulación de las estrategias, lineamientos y proyectos en materia de servicio al ciudadano, gobierno abierto y transformación digital, continúa con su implementación en la Secretaría General, así como el acompañamiento de Gobierno Abierto y transformación digital en las entidades distritales y finaliza con el seguimiento al cumplimiento de las mismas.	


Proveedor externo	Proveedor interno	Entradas	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente interno	Cliente externo
Departamento Administrativa de la Función pública, Departamento Nacional de Planeación Ministerio del Interior, Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		Disposiciones normativas	Formular, implementar y realizar seguimiento a las estrategias, lineamientos y proyectos en materia gobierno abierto y la transformación digital	Oficina Asesora de Planeación	Plan de acción distrital de Gobierno abierto	Procesos institucionales	Grupos de valor y grupos de interés
Entidades Distritales	Procesos institucionales	Plan de Desarrollo Distrital					Entidades distritales

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



CO18/8583



	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	CÓDIGO: 4220000-CR-054
			VERSIÓN: 01
			PÁGINA: 2 de 10

Proveedor externo	Proveedor interno	Entradas	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente interno	Cliente externo
		Planes institucionales / directrices (Actos administrativos)					Organismos de control
Concejo de Bogotá		Acuerdos de la Ciudad			Informes de seguimiento de cumplimiento de lineamientos y a al desarrollo de acciones y estrategias, que estén inscritas en el Plan de Acción Distrital de Gobierno Abierto	Direccionamiento Estratégico	Secretaria Distrital de Planeación Organismos de control
Grupos de valor y grupos de interés	Procesos institucionales	Necesidades o requerimientos en materia de transformación digital	Gestionar asesorías y formular e implementar proyectos en materia de transformación digital	Alto consejero distrital de TIC	Lineamientos, directrices, recomendaciones, y acompañamiento en materia de transformación digital	Procesos institucionales	Entidades distritales
Entidades distritales							
Organismos internacionales							
Academia							
Entidades nacionales							
Entidades privadas					Proyectos en materia de transformación digital		


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.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	CÓDIGO: 4220000-CR-054
			VERSIÓN: 01
			PÁGINA: 3 de 10


Proveedor externo	Proveedor interno	Entradas	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente interno	Cliente externo
Secretaría Distrital de Planeación	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Formular o actualizar lineamientos para la prestación de servicio a la ciudadanía en el marco del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y el modelo de relacionamiento con la ciudadanía.	Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía	Lineamientos para la prestación de servicio a la ciudadanía	Procesos institucionales	Grupos de valor y grupos de interés
Departamento Administrativa de la Función pública,		Modelo de relacionamiento con la ciudadanía			Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía		
Departamento Nacional de Planeación,					Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital		
Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones					Manual para la gestión de peticiones		
Entidades del Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control - SUDIVC		Lineamientos a nivel distrital en materia de Inspección, Vigilancia y Control de las entidades del SUDIVC			Lineamientos a nivel distrital en materia de Inspección, Vigilancia y Control de las entidades del SUDIVC		

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	CÓDIGO: 4220000-CR-054
			VERSIÓN: 01
			PÁGINA: 4 de 10

Proveedor externo	Proveedor interno	Entradas	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente interno	Cliente externo
	Gestión del conocimiento	Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés y bases de datos de grupos de interés de la entidad.	Estructurar canales de relacionamiento con la ciudadanía	Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía	canales de relacionamiento con la ciudadanía	Procesos institucionales	Grupos de valor y grupos de interés
Entidades Nacionales y Distritales	Gestión Jurídica	Normatividad vigente aplicable al proceso.					
Personas jurídicas públicas o privadas, del orden nacional o distrital Tutores de canales de relacionamiento con la ciudadanía	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	Canales de relacionamiento con la ciudadanía	Administrar canales de relacionamiento con la ciudadanía.	Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía y el Director(a) del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Informes parciales y finales de supervisión de los contratos y convenios Interadministrativos suscritos	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	Grupos de valor y grupos de interés
		Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés y bases de datos de grupos de interés de la entidad.				Gestión Jurídica	
		Informes parciales y finales de supervisión de los contratos y convenios Interadministrativos suscritos				Gestión de contratación	
					Espacios en canales de relacionamientos con la ciudadanía	Procesos institucionales	

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




	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	CÓDIGO: 4220000-CR-054
			VERSIÓN: 01
			PÁGINA: 5 de 10

Proveedor externo	Proveedor interno	Entradas	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente interno	Cliente externo
		Lineamientos para la prestación de servicio a la ciudadanía			Grupos de valor informados y orientados en trámites y servicios disponibles en los canales de atención de la RED CADE		
Entidades Nacionales y Distritales	Gestión Jurídica	Normatividad vigente aplicable al proceso.					
Entidades del Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control - SUDIVC	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	Lineamientos a nivel distrital en materia de Inspección, Vigilancia y Control de las entidades del SUDIVC Cronograma de sensibilización en el funcionamiento del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	Sensibilizar a la ciudadanía y otros en temas de servicio a la ciudadanía, el funcionamiento del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y en temas de Inspección, Vigilancia y Control-IVC.	Director(a) del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y el Subdirector(a) de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control	Grupos de valor sensibilizados en el funcionamiento del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y en temas de Inspección, Vigilancia y Control- IVC	Procesos institucionales	Grupos de valor y grupos de interés
Personas jurídicas públicas o privadas, del orden nacional o distrital	Procesos institucionales	Solicitudes de sensibilización en el funcionamiento del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas					

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




	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	CÓDIGO: 4220000-CR-054
			VERSIÓN: 01
			PÁGINA: 6 de 10

Proveedor externo	Proveedor interno	Entradas	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente interno	Cliente externo		
Entidades Nacionales y Distritales	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	Normatividad vigente aplicable al proceso.	Administrar el Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control - SUDIVC, a través de la coordinación y articulación de acciones conjuntas con las entidades que hacen parte del SUDIVC.	Subdirector(a) de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control	Informes de gestión (visitas multidisciplinaria, actualización de matrices, seguimiento y monitoreo a la gestión de las entidades del SUDIVC, Seguimiento Sistema de información de IVC)	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	Grupos de valor y grupos de interés		
		Lineamientos a nivel distrital en materia de Inspección, Vigilancia y Control de las entidades del SUDIVC							
Entidades del Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control - SUDIVC		Información relacionada con IVC de las entidades que hacen del parte de SUDIVC							Gestión Jurídica
	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	Matriz de riesgos del SUDIVC						Matriz de riesgos del SUDIVC actualizada	
Personas jurídicas públicas o privadas, del orden nacional o distrital	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	Acuerdos de acceso a la información			Sistema de información de IVC				
	Gestión Jurídica								
		Información Códigos CIU de actividades económicas				Establecimientos visitados			
		Información registro único empresarial RUES							

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




	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	PROCESO	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	CÓDIGO:	4220000-CR-054
			VERSIÓN:	01
			PÁGINA:	7 de 10

Proveedor externo	Proveedor interno	Entradas	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente interno	Cliente externo
Entidades Nacionales y Distritales	Gestión Jurídica	Normatividad vigente aplicable al proceso.	Capacitar o cualificar a los servidores públicos en temáticas de funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, servicio a la Ciudadanía, al igual que en competencias de Inspección, Vigilancia y Control.	Director(a) Distrital de Calidad del Servicio, Director(a) del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Subdirector(a) de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control	Grupos de valor capacitados o cualificados en temáticas de funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, servicio a la Ciudadanía, al igual que en competencias de Inspección, Vigilancia y Control.	Procesos institucionales	Grupos de valor y grupos de interés
Veeduría Distrital	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	Lineamientos a nivel distrital en materia de servicio a la ciudadanía.					
Entidades del Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control - SUDIVC		Lineamientos a nivel distrital en Inspección, Vigilancia y Control de las entidades del SUDIVC					
Personas jurídicas públicas o privadas, del orden nacional o distrital	Procesos institucionales	Solicitudes y requerimientos de personas jurídicas públicas o privadas, del orden nacional o distrital.					
Personas naturales y jurídicas		Peticiones Ciudadanas	Realizar el traslado de las peticiones ciudadanas registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.	Director(a) Distrital de Calidad del Servicio	Peticiones ciudadanas direccionadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.	Procesos institucionales	Grupos de valor y grupos de interés
Entidades Nacionales y Distritales	Gestión Jurídica	Normatividad vigente aplicable al proceso.					
	Sistema Distrital para la Gestión de	Respuestas a las peticiones Ciudadanas	Evaluar los criterios de calidad en las respuestas emitidas a	Director(a) Distrital de	Informes de calidad de las respuestas emitidas a las	Procesos institucionales	Grupos de valor y grupos de interés

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




	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	PROCESO	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	CÓDIGO:	4220000-CR-054
			VERSIÓN:	01
			PÁGINA:	8 de 10

Proveedor externo	Proveedor interno	Entradas	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente interno	Cliente externo
	Peticiones Ciudadanas		las peticiones ciudadanas.	Calidad del Servicio	peticiones ciudadanas.		
Entidades Nacionales y Distritales	Gestión Jurídica	Normatividad vigente aplicable al proceso.					
Entidades Distritales	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	Canales de relacionamiento con la ciudadanía	Medir y analizar la calidad en la prestación del servicio en los canales de relacionamiento con la Ciudadanía de la administración distrital	Director(a) Distrital de Calidad del Servicio	Informes de monitoreo a la prestación del servicio a la ciudadanía.	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	Grupos de valor y grupos de interés
		Cronograma de monitoreo a la prestación del servicio a la ciudadanía.					
		Lineamientos a nivel distrital en materia de monitoreo a la prestación del servicio a la ciudadanía.					
Entidades Nacionales y Distritales	Gestión Jurídica	Normatividad vigente aplicable al proceso.					
Entidades Nacionales y Distritales	Procesos institucionales	Necesidades de gestionar acciones	Definir e implementar las acciones para la mejora continua del proceso	Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía y Alto(a) Consejero(a) Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Plan de mejoramiento	Procesos institucionales	Grupos de valor y grupos de interés
Organismos de certificación							

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




	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	CÓDIGO: 4220000-CR-054
			VERSIÓN: 01
			PÁGINA: 9 de 10

Seguimiento y control			
Normatividad:	Los requisitos legales y otros aplicables al proceso se encuentran relacionados en el Normograma del proceso. Consúltelos a través del Aplicativo del Sistema de Gestión en el módulo "Normograma".	Documentos:	Los documentos vigentes asociados al proceso se encuentran relacionados en el Listado Maestro de Documentos. Consulte los documentos y el listado a través del Aplicativo del Sistema de Gestión en el módulo "Documentos".
Riesgos y controles:	Los riesgos del proceso y sus respectivos controles se encuentran definidos en el Mapa de riesgos del proceso. Consúltelos a través del Aplicativo del Sistema de Gestión en el módulo "Riesgos".	Acciones:	Las acciones preventivas, correctivas, correcciones y de mejora definidas por el proceso se encuentran registradas en el Plan de mejoramiento. Consúltelo a través del Aplicativo del Sistema de Gestión en el módulo "Planes".
Indicadores:	Los indicadores de gestión del proceso se encuentran relacionados en el Listado Maestro de Indicadores. Consulte los indicadores y el listado a través del Aplicativo del Sistema de Gestión en el módulo "Indicadores".	Políticas de operación:	Las políticas de operación se encuentran establecidas en las condiciones generales de los procedimientos del proceso. Consulte los procedimientos a través del Aplicativo del Sistema de Gestión en el módulo "Documentos".
Políticas de gestión y desempeño:	En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el proceso es líder de la política de gestión y desempeño: Servicio al ciudadano.	Productos y/o servicios	Los Productos y/o servicios se encuentran caracterizados para los procesos misionales a través del Portafolio de productos y/o servicios de la entidad.
Recursos:	Humanos: aplica Financieros: aplica Tecnológicos: aplica Infraestructura: aplica		

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Uriel Alexis Agudelo Pulido Katina Duran Salcedo Marco Aurelio Gómez Gutiérrez	Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía Contratista Alta Consejería Distrital de TIC Profesional Especializado - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	25/05/2023

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



	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	CÓDIGO: 4220000-CR-054
			VERSIÓN: 01
			PÁGINA: 10 de 10

REVISÓ	Diana Marcela Velasco Rincón	Subsecretario de Despacho - Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía	25/05/2023
	Iván Mauricio Durán Pabón	Jefe de Oficina – Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones –TIC	
APROBÓ	Diana Marcela Velasco Rincón	Subsecretario de Despacho - Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía	25/05/2023
	Iván Mauricio Durán Pabón	Jefe de Oficina – Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones –TIC	

CONTROL DE CAMBIOS			
SECCIÓN DEL DOCUMENTO MODIFICADA	CAMBIO REALIZADO	FECHA	VERSIÓN
No aplica	Se crea la caracterización del proceso de acuerdo con la actualización del Mapa de procesos de la Secretaría General aprobado en la sesión Nro. 007 de 2022 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. En el marco de esta creación se integran actividades del anterior proceso: Gestión del sistema distrital de servicio a la ciudadanía, y Asesoría técnica y proyectos en materia TIC.	25/05/2023	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.