

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		
	<b>PROCESO</b>	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	<b>CÓDIGO:</b> 4220000-CR-054
			<b>VERSIÓN:</b> 03
			<b>PÁGINA:</b> 1 de 11

**Identificación del proceso**

<b>Responsable:</b> Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía, Subsecretario(a) Distrital de Fortalecimiento Institucional y Jefe Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones –TIC	<b>Tipología:</b> Misional
---	----------------------------

**Objetivo del proceso**

Fortalecer relación entre la administración distrital y la ciudadanía mediante la formulación de lineamientos, desarrollo de estrategias y proyectos, fortalecimiento de capacidades, seguimiento y evaluación en materia de servicio a la ciudadanía, gobierno abierto y transformación digital de la Secretaría General y de las entidades distritales, para el acceso oportuno, efectivo y de calidad a la oferta institucional de bienes y servicios.

**Alcance del proceso**

**Inicia con** la formulación de lineamientos, estrategias y proyectos para el relacionamiento con la ciudadanía y gobierno abierto, **continúa con** el desarrollo de estrategias y proyectos, fortalecimiento de capacidades, seguimiento y evaluación en materia de servicio al ciudadano, gobierno abierto y transformación digital y **finaliza con** la evaluación periódica de los resultados obtenidos, permitiendo retroalimentar las estrategias y proyectos para garantizar la mejora continua.

Proveedor externo	Proveedor interno	Entradas	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente interno	Cliente externo
	Proceso de Direccionamiento Estratégico	Planeación estratégica de la entidad.	Realizar la caracterización de necesidades e intereses de la ciudadanía, usuarios, grupos de valor y grupos de interés de la entidad.	Subsecretario(a) Distrital de Fortalecimiento Institucional	Caracterización de usuarios, grupos de valor y partes interesadas	Procesos institucionales	Ciudadanía  Grupos de valor
Instancias nacionales y distritales que emiten normas	Proceso de Gestión Jurídica	Normatividad vigente aplicable al proceso.		Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía			
Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	Fortalecimiento de la gestión pública	Lineamientos de las políticas de gestión y desempeño del MIPG asociadas a la		Jefe Oficina Consejería Distrital			

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO****PROCESO**

Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía

**CÓDIGO:**

4220000-CR-054

**VERSIÓN:**

03

**PÁGINA:**

2 de 11

Proveedor externo	Proveedor interno	Entradas	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente interno	Cliente externo
Departamento Nacional de Planeación - DNP Secretaría de Transparencia		relación Estado-Ciudadanía.		de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones			
Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Proceso de gestión de servicios administrativos y tecnológicos	Lineamientos de Gobierno Digital					
Superintendencia de Industria y Comercio	Proceso de gestión de servicios administrativos y tecnológicos	Política de tratamiento de datos personales					
Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP		Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor					
	Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía.	Informes de PQRSD. Resultados de las encuestas de percepción y satisfacción de la ciudadanía y los grupos de interés. Informes de resultados de los espacios de participación y rendición de cuentas.					



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

**PROCESO**

Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía

**CÓDIGO:**

4220000-CR-054

**VERSIÓN:**

03

**PÁGINA:**

3 de 11

Proveedor externo	Proveedor interno	Entradas	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente interno	Cliente externo
		Sistema de asignación de turnos. Dashboard línea 195.					
Instancias nacionales y distritales que emiten normas	Proceso de Gestión Jurídica	Normatividad vigente aplicable al proceso.	Formular lineamientos, estrategias y proyectos en materia de servicio a la ciudadanía transparencia, gobierno abierto y transformación digital de la Secretaría General	Subsecretario(a) Distrital de Fortalecimiento Institucional Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía  Jefe Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía	Procesos institucionales	Grupos de valor y grupos de interés
Concejo de Bogotá	Plan Distrital de Desarrollo	Plan de acción política de servicio a la ciudadanía.			Secretaría Distrital de Planeación		
Grupos de valor y grupos de interés	Caracterización de usuarios, grupos de valor y partes interesadas	Plan de acción política de racionalización de trámites			Entidades distritales		
Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	Resultados del Índice de Desempeño Institucional sobre las políticas de relación del estado con la ciudadanía.	Plan de acción Gobierno Abierto			Organismos de control		
	Proceso de gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía.	Plan de Acción TIC			Grupos de valor y grupos de interés		
		Resultados de aplicación del autodiagnóstico del MIPG y demás diagnósticos de los escenarios de relacionamiento			Formulación de Proyectos en materia TIC	Direccionamiento Estratégico	
		Informes encuestas de satisfacción del servicio.					



	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		
	<b>PROCESO</b>	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	<b>CÓDIGO:</b> 4220000-CR-054
			<b>VERSIÓN:</b> 03
			<b>PÁGINA:</b> 4 de 11

Proveedor externo	Proveedor interno	Entradas	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente interno	Cliente externo
		Informes de monitoreo a canales de atención. Informes de la gestión de PQRSD.					Entidades Distritales
	Procesos institucionales	Resultados de los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas.					
Organismos de control.  Grupos de valor y grupos de interés.		Informes de entes de control, veedurías ciudadanas y otros actores, relacionados con la gestión del servicio a la ciudadanía.					
Instancias nacionales y distritales que emiten normas	Proceso de Gestión Jurídica	Normatividad vigente aplicable al proceso.		Subsecretario(a) Distrital de Fortalecimiento Institucional	Proyectos en materia de transformación digital.		
Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Proceso de gestión de servicios administrativos y tecnológicos	Lineamientos de Gobierno Digital	Desarrollar estrategias y proyectos en materia de servicio a la ciudadanía, transparencia, gobierno abierto y transformación digital de la Secretaría General	Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía  Jefe Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y	Asesorías en materia de transformación digital.  Asesorías y acompañamientos en materia de servicio a la ciudadanía,	Procesos institucionales	Entidades distritales
Superintendencia de Industria y Comercio Entidades Distritales		Política de tratamiento de datos personales					
Entidades distritales							

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		
	<b>PROCESO</b>	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	<b>CÓDIGO:</b> 4220000-CR-054
			<b>VERSIÓN:</b> 03
			<b>PÁGINA:</b> 5 de 11

Proveedor externo	Proveedor interno	Entradas	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente interno	Cliente externo
		Necesidades o requerimientos en materia de transformación digital		las Comunicaciones	transparencia y gobierno abierto y transformación digital.		
Grupos de valor y grupos de interés	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	Portafolio de Productos y Servicios de la Secretaría General			Grupos de valor informados y orientados en trámites y servicios disponibles en los canales de atención de la RED CADE.		
Entidades distritales		Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía			Grupos de valor capacitados o cualificados en funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y en servicio a la Ciudadanía.		
Entidades nacionales		Plan de acción política de servicio a la ciudadanía			Peticiones ciudadanas direccionadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.		
Organismos internacionales		Plan de acción política de racionalización de trámites					
Academia		Plan de Acción de Gobierno Abierto					
		Plan de Acción TIC					
		Formulación de Proyectos en materia TIC					

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		
	<b>PROCESO</b>	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	<b>CÓDIGO:</b> 4220000-CR-054
			<b>VERSIÓN:</b> 03
			<b>PÁGINA:</b> 6 de 11

Proveedor externo	Proveedor interno	Entradas	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente interno	Cliente externo
					Proyectos de materia TIC  Lineamientos, directrices en materia TIC		
Entidades Distritales	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	Canales de relacionamiento con la ciudadanía	Revisar, analizar y evaluar el cumplimiento de las estrategias y proyectos en materia de servicio a la ciudadanía, gobierno abierto y transformación digital de la Secretaría General	Director(a) Distrital de Calidad del Servicio  Jefe Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Informes de calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas.  Informes de monitoreo a la prestación del servicio a la ciudadanía.  Informe resultados de encuestas de satisfacción.  Informe del Defensor del Ciudadano  Informes de gestión de peticiones.	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía  Oficina Asesora de Planeación	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.					

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO****PROCESO**

Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía

**CÓDIGO:**

4220000-CR-054

**VERSIÓN:**

03

**PÁGINA:**

7 de 11

Proveedor externo	Proveedor interno	Entradas	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente interno	Cliente externo
					Resultados de las metas e indicadores internos.  Informe de satisfacción de asesorías en materia TIC  Informe de implementación de la Política Pública BTI  Informe de Asesorías y acompañamientos en materia TIC  Informe de implementación del modelo de gobernanza de la infraestructura  Informe de implementación de la estrategia de apropiación digital		

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		
	<b>PROCESO</b>	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	<b>CÓDIGO:</b> 4220000-CR-054
			<b>VERSIÓN:</b> 03
			<b>PÁGINA:</b> 8 de 11

Proveedor externo	Proveedor interno	Entradas	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente interno	Cliente externo
Entidades Nacionales y Distritales	Procesos institucionales	Necesidades de gestionar acciones	Definir e implementar las acciones para la mejora continua del proceso	Subsecretario(a) Distrital de Fortalecimiento Institucional	Planes de mejoramiento	Procesos institucionales	Grupos de valor y grupos de interés
Organismos de certificación				Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía. Jefe Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones			

### Seguimiento y control

<b>Normatividad:</b>	Los requisitos legales y otros aplicables al proceso se encuentran relacionados en los procedimientos y demás documentos del proceso.	<b>Documentos:</b>	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".
<b>Riesgos y controles:</b>	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".	<b>Acciones:</b>	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".
<b>Indicadores:</b>	Los indicadores de gestión del proceso se encuentran relacionados en el Listado Maestro de Indicadores	<b>Políticas de operación:</b>	Las políticas de operación se encuentran establecidas en las condiciones generales de los

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		
	<b>PROCESO</b>	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	<b>CÓDIGO:</b> 4220000-CR-054
			<b>VERSIÓN:</b> 03
			<b>PÁGINA:</b> 9 de 11

### Seguimiento y control

	Consulte los indicadores y el listado a través del Aplicativo del Sistema de Gestión en el módulo "Indicadores".		procedimientos del proceso. Consulte los procedimientos a través del Aplicativo del Sistema de Gestión en el módulo "Documentos".
<b>Políticas de gestión y desempeño:</b>	En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el proceso es líder de las políticas de gestión y desempeño: Servicio al ciudadano.	<b>Productos y/o servicios</b>	Los Productos y/o servicios se encuentran caracterizados para los procesos misionales a través del Portafolio de productos y/o servicios de la entidad.
<b>Recursos:</b>	Humanos: aplica Financieros: aplica Tecnológicos: aplica Infraestructura: aplica		

	NOMBRE	CARGO	FECHA
<b>ELABORÓ</b>	María Angélica Acuña Pita	Auxiliar administrativo - Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional	13/12/2024
	Liz Catherine Dussán	Contratista - Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional	
	Katina Duran Salcedo	Contratista - Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	
	Marco Aurelio Gómez Gutiérrez	Profesional especializado - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		
	<b>PROCESO</b>	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	<b>CÓDIGO:</b> 4220000-CR-054
			<b>VERSIÓN:</b> 03
			<b>PÁGINA:</b> 10 de 11

<b>REVISÓ</b>	Guioamar Adriana Vargas Tamayo	Directora - Dirección Distrital de Calidad del Servicio	13/12/2024
	Diana Roció Celis Mora	Jefe de oficina – Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	
	Alejandra Rodas Gaiter	Subsecretaría de despacho - Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	
<b>APROBÓ</b>	Guioamar Adriana Vargas Tamayo	Subsecretaria de despacho - Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía	13/12/2024
	Diana Roció Celis Mora	Jefe de oficina – Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	
	Alejandra Rodas Gaiter	Subsecretaría de despacho - Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
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
1. Identificación del proceso 2. Objetivo del proceso	Se incluye como responsable al Subsecretario (a) de Fortalecimiento Institucional.	3/12/2024	02

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		
	<b>PROCESO</b>	Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía	<b>CÓDIGO:</b> 4220000-CR-054
			<b>VERSIÓN:</b> 03
			<b>PÁGINA:</b> 11 de 11

3. Actividades del proceso	<p>Se actualiza el nombre de la Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC.</p> <p>Se complementó el objetivo teniendo en cuenta la nueva plantilla de caracterización del proceso.</p> <p>Se actualizan las actividades 1, 2 y 10.</p> <p>Se migró la información al nuevo modelo de plantilla de caracterización FT-002 V9.</p>		
1. Objetivo del proceso 2. Alcance del proceso 3. Actividades del proceso	<p>Se actualizó el objetivo en consonancia con el nuevo Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.</p> <p>Se actualizó el alcance del proceso teniendo en cuenta las nuevas actividades incluidas en aplicación del nuevo Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.</p> <p>Se actualizan las actividades del proceso de acuerdo con el nuevo Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.</p> <p>Se realizan ajustes de acuerdo con lo establecido en el PA240-111 establecido para dar solución al hallazgo de la Auditoría interna de calidad 2024.</p>	13/12/2024	03