



Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía

Estandarización de Procesos Transversales de la Gestión Distrital



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL



Proceso Transversal, Relacionamiento con la Ciudadanía

Responsable - líder del proceso:



Responsable del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía
(o quien haga sus veces)



Objetivo del proceso

Gestionar los escenarios de relacionamiento mediante la articulación, implementación y el seguimiento a los espacios de interacción con la ciudadanía, usuarios, grupos de valor y grupos de interés para el acceso oportuno, efectivo y de calidad a la oferta institucional de bienes y servicios.



Alcance del proceso

El proceso comprende desde la captación de las necesidades e intereses de la ciudadanía y los grupos de valor, así como el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de la estrategia de interacción con dichos actores, hasta la formulación de acciones para la mejora de la oferta institucional.

Cadena de valor

Proveedores

Departamento Nacional de Planeación DAFP
Entidades nacionales y distritales

Entidades nacionales y distritales

Entidades nacionales y distritales

DAFP, Organismos de Control, actores sociales, entidades distritales

Entradas

Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés y los mecanismos de recolección de información.

Diagnóstico de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Normatividad, modelos, políticas, lineamientos, manuales, protocolos, herramientas de seguimiento y evaluación, ruta estratégica de relacionamiento con la ciudadanía formulada.

Normatividad, políticas, lineamientos, caracterización, ruta estratégica de relacionamiento con la ciudadanía ejecutada.

Mediciones, informes de monitoreo, seguimiento y evaluación, resultados de encuestas, resultados de indicadores, informes de gestión, lineamientos, diagnósticos, índices, informes de auditorías.

Cadena de entrega

Planear

Caracterización de necesidades e intereses de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés.

Planeación ruta estratégica escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Hacer

Desarrollar los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de interés.

Acceso a información pública

Acceso a la oferta de bienes y servicios

Peticiones y rendición de cuentas

Part. ciudadana en la gestión pública

Verificar

Revisar, analizar y evaluar el cumplimiento de metas, gestión y desempeño del proceso.

Actuar

Analizar, identificar las acciones de mejora a la oferta institucional y a los espacios de relacionamiento con la ciudadanía, y divulgar buenas prácticas y lecciones aprendidas del proceso.

Productos

- Ruta estratégica de relacionamiento con la ciudadanía.
- Planes institucionales.
- Manual de servicio a la ciudadanía.
- Protocolos de atención.
- Herramienta de seguimiento de la estrategia.
- Canales de atención accesibles.
- Portales web y sedes electrónicas.
- Portafolio de bienes y servicios.
- Trámites y otros procedimientos administrativos.
- PQRS.
- Espacios de rendición de cuentas y participación.
- Definición de servicios, trámites, políticas y soluciones.
- Informe de gestión.
- Informes de monitoreo, seguimiento y evaluación.
- Resultados de encuestas.
- Resultados de indicadores.
- Informes de articulación interinstitucional.
- Ajustes a la oferta institucional.
- Necesidades de capacitación.
- Buenas prácticas y lecciones aprendidas.
- Planes de mejoramiento.

Resultados

Efectos

- Ciudadanía con mejor percepción sobre la oferta institucional.
- Ciudadanía informada e incidente.
- Reducción de costos de interacción para la ciudadanía.
- Mayor eficiencia institucional.
- Mejora de la gestión pública a partir del diálogo ciudadano.
- Servidores públicos íntegros.

Impactos

- Confianza de la ciudadanía en el Estado.
- Gozo efectivo de derechos de la ciudadanía.
- Efectividad institucional.
- Cultura organizacional orientada a la ciudadanía.
- Gobernanza pública.

Proceso Transversal, Relacionamiento con la Ciudadanía



Indicadores

En el marco del programa de estandarización de procesos para el proceso de Relacionamiento con el Ciudadano, se definieron los siguientes:

Indicador	Objeto	Tipo
Nivel de Satisfacción de la ciudadanía frente a la prestación del servicio.	Medir la percepción de la ciudadanía en la atención y entrega de bienes y servicios de la Entidad	Eficacia
% Respuestas a los usuarios antes del cumplimiento de los términos de ley.	Medir la oportunidad en la respuesta a las peticiones de la ciudadanía	Eficacia
Porcentaje de cumplimiento de los puntos de atención presenciales de la entidad con los criterios y estándares de calidad establecidos por el Manual de Servicio a la Ciudadanía.	Medir la adecuación y disposición de espacios idóneos de atención al ciudadano por fuera de la Red CADE.	Eficacia
Estandarización a los trámites, OPA y consulta de información inscritos en el SUI	Medir el avance en la implementación de la normatividad nacional y distrital relacionada con racionalización de trámites.	Eficiencia
Inscripción de trámites y Otros procedimientos administrativos a nivel distrital en el SUI.	Avance en la inscripción de trámites y Otros procedimientos administrativos a nivel distrital en el SUI.	Eficacia
Participación ciudadana en la racionalización de trámites, OPA y consultas de acceso a información pública.	Medir la implementación de ejercicios de participación ciudadana en la racionalización de trámites, OPA y consultas de acceso a información pública	Eficiencia
Nivel de Satisfacción con los espacios de rendición de cuentas de la entidad (audiencias, diálogos, foros, entre otros).	Medir la satisfacción de los participantes en los espacios de rendición de cuentas de la entidad.	Eficacia

En el apartado de la Caracterización - Indicadores, se detallan las características específicas de cada uno de los indicadores propuestos.

Proceso Transversal, Relacionamiento con la Ciudadanía



Indicadores

Indicador	Objeto	Tipo
Seguimiento al cumplimiento de compromisos.	Medir el avance en el cumplimiento de compromisos que resultan del proceso de rendición de cuentas.	Eficacia
Satisfacción en los espacios de participación ciudadana.	Medir la satisfacción de los participantes de los espacios formales de participación ciudadana en los cuales la entidad ejerce secretaría técnica.	Eficacia
Nivel de percepción en el acceso a la información pública	Medir la percepción de la ciudadanía en el acceso a información pública.	Eficacia
Percepción de claridad de la información	Medir la percepción de la claridad de la información entregada o publicada	Eficacia
Accesibilidad web	Medir el avance en la implementación de las directrices de accesibilidad web.	Eficacia
Servidores públicos con habilidades y competencias fortalecidas para el relacionamiento con la ciudadanía.	Medir la implementación de acciones de capacitación a servidores públicos con habilidades y competencias fortalecidas para el relacionamiento con la ciudadanía.	Eficacia

Proceso Transversal, Relacionamiento con la Ciudadanía



Riesgos

Los riesgos se definen como el efecto que se causa sobre los objetivos de las entidades, debido a eventos potenciales (Función Pública, 2020). En el marco del programa de estandarización de procesos, para el proceso de **Relacionamiento con la ciudadanía**, se definieron los siguientes:

Riesgo	Impacto
Posibilidad de afectación reputacional por Información desactualizada o errada comunicada a la ciudadanía, sobre la oferta institucional.	• Afectación reputacional
Posibilidad de afectación reputacional por información desactualizada o inconsistencias en los trámites y OPAS en los diferentes portales de información (SUIT, GOV.CO, Guía de Trámites y sitios web de las entidades distritales)	• Afectación reputacional
Posibilidad de recibir pagos o dádivas para realizar o agilizar un trámite (entidad identifique el nombre del trámite priorizado) o para acceder a un servicio (entidad identifique el nombre del servicio priorizado) por parte de la persona responsable del trámite o servicio en beneficio propio o de un tercero.	• Afectación reputacional • Investigaciones disciplinarias, fiscales y penales. • Sanción pecuniaria para la entidad

Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía Caracterización

Estandarización de Procesos Transversales de la Gestión Distrital



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL



Caracterización del Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía

Actividades Planear

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Usuario
Proceso de Direccionamiento Estratégico	Planeación Estratégica de la entidad.	Realizar, y/o actualizar, ejercicios de caracterización de necesidades e intereses de la ciudadanía, usuarios, grupos de valor y grupos de interés de la entidad.	Caracterización de necesidades e intereses de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés.	Todos los procesos Ciudadanía Grupos de interés
Proceso de Gestión Jurídica Instancias nacionales y distritales que emiten normas	Normatividad vigente aplicable al proceso.			
Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Departamento Nacional de Planeación - DNP Secretaría de Transparencia Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Lineamientos de las políticas de gestión y desempeño del MIPG asociadas a la relación Estado-Ciudadanía: Servicio al ciudadano, Racionalización de trámites, Participación ciudadana en la Gestión Pública, Transparencia y acceso a la información pública.			
Proceso de TIC y/o Comunicaciones Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Lineamientos de Gobierno Digital			
Proceso de TIC y/o Comunicaciones Superintendencia de Industria y Comercio	Política de tratamiento de datos personales			
Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Departamento Nacional de Planeación - DNP	Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés y los mecanismos de recolección de información: encuesta, puntos de atención o servicio ciudadano, buzones de sugerencias, registros administrativos, grupos focales, experimentos de usuarios, y observación directa.			
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía			

**Proveedores y usuarios internos, proveedores y usuarios externos*

Caracterización del Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía

Actividades Planear

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Usuario
Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía Procesos Misionales Proceso de Direccionamiento Estratégico	Informes de PQRS 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.	Realizar, y/o actualizar, ejercicios de caracterización de necesidades e intereses de la ciudadanía, usuarios, grupos de valor y grupos de interés de la entidad.	Caracterización de necesidades e intereses de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés.	Todos los procesos Ciudadanía Grupos de interés
Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía Procesos Misionales Proceso de Direccionamiento Estratégico	Informe del Defensor Ciudadano	Diagnosticar los escenarios de relacionamiento (oferta de información, bienes y servicios, canales y espacios) con la ciudadanía.	Diagnóstico de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.	Todos los procesos Ciudadanía Grupos de interés
Organización de las Naciones Unidas - ONU	Objetivos de Desarrollo Sostenible.			
Concejo de Bogotá Alcaldía Mayor de Bogotá	Plan de Desarrollo Distrital.			
Proceso de Direccionamiento Estratégico	Planeación Estratégica de la entidad. Portafolio de productos y servicios de la entidad Informes de gestión institucional			
Proceso de Gestión Jurídica Instancias nacionales y distritales que emiten normas	Normatividad vigente aplicable al proceso.			
Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía	Caracterización de necesidades e intereses de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés.			

Caracterización del Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía

Actividades Planear

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Usuario
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Secretaría Distrital de Gobierno	Políticas Públicas Distritales: Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción en Bogotá Política Pública Distrital de Participación Incidente para el Distrito Capital	Diagnosticar los escenarios de relacionamiento (oferta de información, bienes y servicios, canales y espacios) con la ciudadanía.	Diagnóstico de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.	Todos los procesos Ciudadanía Grupos de interés
Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía Procesos Misionales Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Secretaría de Transparencia Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Lineamientos de las políticas de gestión y desempeño del MIPG asociadas a la relación Estado-Ciudadanía: Servicio al ciudadano, Racionalización de trámites, Participación ciudadana en la Gestión Pública, Transparencia y acceso a la información pública.			
Proceso de TIC y/o Comunicaciones Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Lineamientos de Gobierno Digital y Seguridad Digital			
Proceso de TIC y/o Comunicaciones Archivo General de la Nación Dirección Distrital del Archivo de Bogotá	Lineamientos de gestión documental			
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.			

Caracterización del Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía

Actividades Planear

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Usuario
Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía	Informe del Defensor del Ciudadano Informes seguimiento y monitoreo canales de atención Informes de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Evaluación de la estrategia de rendición de cuentas Resultados de las encuestas de percepción y satisfacción de la ciudadanía Resultados sobre encuestas de acceso a la información pública Informes de gestión de peticiones Informes de seguimiento del Plan de Participación Ciudadana. Resultados de las metas e indicadores internos que den cuenta de la implementación de las herramientas de seguimiento y evaluación de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor. Informes de la Mesa técnica de apoyo del Comité de Gestión y Desempeño de la entidad	Diagnosticar los escenarios de relacionamiento (oferta de información, bienes y servicios, canales y espacios) con la ciudadanía.	Diagnóstico de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.	Todos los procesos Ciudadanía Grupos de interés

Caracterización del Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía

Actividades Planear

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Usuario
Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	Autodiagnósticos de las Políticas de Gestión y Desempeño del MIPG; Servicios al Ciudadano, Racionalización de trámites, Participación ciudadana en la Gestión Pública, Transparencia y acceso a la información pública, Gobierno Digital y de Planeación Institucional en lo relacionado con Rendición de Cuentas Reporte de trámites registrados en SUIT. Resultados del Índice de Desempeño Institucional de las Políticas de Gestión y Desempeño asociadas a la relación Estado-Ciudadanía	Diagnosticar los escenarios de relacionamiento (oferta de información, bienes y servicios, canales y espacios) con la ciudadanía.	Diagnóstico de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.	Todos los procesos Ciudadanía Grupos de interés
Proceso Evaluación Independiente de la Gestión Organismos de control (Distritales y nacionales)	Índices de organismos de control: índice de servicio a la ciudadanía de la Veeduría Distrital, índice de gobierno abierto e índice de Transparencia Activa de la Procuraduría General de la Nación, entre otros. Informes de Auditorías internas y externas.			
Organización de las Naciones Unidas - ONU	Objetivos de Desarrollo Sostenible.			
Alcaldía Mayor de Bogotá Concejo de Bogotá	Plan de Desarrollo Distrital.			
Proceso de Dirección Estratégico	Planeación estratégica de la entidad.			
Proceso de Gestión Jurídica Instancias nacionales y distritales que emiten normas	Normatividad vigente aplicable al proceso.	Planificar la ruta estratégica para la implementación de escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y diseñar las herramientas de seguimiento y evaluación.	Ruta estratégica para la implementación de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, y el Plan Operativo articulado con el Plan de acción, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Plan Institucional de Participación Ciudadana formulados y aprobados Manual de servicio a la ciudadanía adoptado. Protocolos de atención para los distintos canales formulados y adoptados (presenciales, telefónicos, virtuales, entre otros) incorporando los enfoques poblacionales, diferencial, y de género. Protocolos y manuales de participación y rendición de cuentas. Herramientas de seguimiento y evaluación de la estrategia de relacionamiento.	Todos los procesos Ciudadanía Grupos de interés

*Proveedores y usuarios internos, proveedores y usuarios externos

Caracterización del Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía

Actividades Planear

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Usuario
Procesos Misionales Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC Secretaría de Transparencia Secretaría Distrital de Gobierno Instituto Distrital de la Participación Ciudadana Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Políticas Públicas Distritales: Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción en Bogotá Política Pública Distrital de Participación Incidente para el Distrito Capital	Planificar la ruta estratégica para la implementación de escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y diseñar las herramientas de seguimiento y evaluación.	Ruta estratégica para la implementación de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, y el Plan Operativo articulado con el Plan de acción, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Plan Institucional de Participación Ciudadana formulados y aprobados Manual de servicio a la ciudadanía adoptado. Protocolos de atención para los distintos canales formulados y adoptados (presenciales, telefónicos, virtuales, entre otros) incorporando los enfoques poblacionales, diferencial, y de género. Protocolos y manuales de participación y rendición de cuentas. Herramientas de seguimiento y evaluación de la estrategia de relacionamiento.	Todos los procesos Ciudadanía Grupos de interés
Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía Procesos Misionales Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Secretaría de Transparencia Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Lineamientos de las políticas de gestión y desempeño del MIPG: Servicio al ciudadano, Racionalización de trámites, Participación ciudadana en la Gestión Pública, Transparencia y acceso a la información pública.			
Proceso de TIC y/o Comunicaciones Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Lineamientos de Gobierno Digital y de Gestión Documental.			
Proceso de TIC y/o Comunicaciones Superintendencia de Industria y Comercio	Política de tratamiento de datos personas de la entidad			

*Proveedores y usuarios internos, proveedores y usuarios externos

Caracterización del Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía

Actividades Planear

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Usuario
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía	Planificar la ruta estratégica para la implementación de escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y diseñar las herramientas de seguimiento y evaluación.	Ruta estratégica para la implementación de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, y el Plan Operativo articulado con el Plan de acción, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Plan Institucional de Participación Ciudadana formulados y aprobados	Todos los procesos Ciudadanía Grupos de interés
Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía	Diagnóstico de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía Necesidades de capacitación de los servidores públicos en la estrategia de relacionamiento. Buenas prácticas y lecciones aprendidas divulgadas		Manual de servicio a la ciudadanía adoptado. Protocolos de atención para los distintos canales formulados y adoptados (presenciales, telefónicos, virtuales, entre otros) incorporando los enfoques poblacionales, diferencial, y de género.	
	Planes de mejoramiento formulados e implementados.		Protocolos y manuales de participación y rendición de cuentas. Herramientas de seguimiento y evaluación de la estrategia de relacionamiento	

Caracterización del Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía

Actividades Hacer				
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Usuario
Proceso de Gestión Jurídica Instancias nacionales y distritales que emiten normas	Normatividad vigente aplicable al proceso.	Desarrollar los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de interés en coordinación con las dependencias responsables de los espacios.	Ruta estratégica para la implementación de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, y el Plan Operativo articulado con el Plan de acción, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Plan Institucional de Participación Ciudadana ejecutados Canales de atención o servicio a la ciudadanía accesibles Portales web y sedes electrónicas con estándares de accesibilidad, publicación y divulgación de contenidos e información Información pública en lenguaje claro e inclusivo con acceso oportuno y de calidad Portafolio de bienes y servicios actualizado y en lenguaje claro Información pública, trámites y otros procedimientos administrativos disponibles y de fácil acceso en los distintos canales. Peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias atendidas. Espacios de rendición de cuentas que permitan contar, escuchar, y proponer. Espacios de participación ciudadana, acciones de colaboración y co-creación para la definición de servicios, trámites, políticas y soluciones a las problemáticas de las entidades del distrito.	Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía Proceso de Direccionamiento Estratégico Ciudadanía Grupos de interés
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.			
Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía Procesos Misionales Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC Secretaría de Transparencia Secretaría Distrital de Gobierno Instituto Distrital de la Participación Ciudadana Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Lineamientos de las políticas de gestión y desempeño del MIPG: Servicio al ciudadano, Racionalización de trámites, Participación ciudadana en la Gestión Pública, Transparencia y acceso a la información pública.			
Proceso de TIC y/o Comunicaciones Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Lineamientos de Gobierno Digital y de Gestión Documental.			
Proceso de TIC y/o Comunicaciones Superintendencia de Industria y Comercio	Política de tratamiento de datos personas de la entidad.			

*Proveedores y usuarios internos, proveedores y usuarios externos

Caracterización del Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía

Actividades Hacer				
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Usuario
Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía.	Ruta estratégica para la implementación de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, y el Plan Operativo articulado con el Plan de acción, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Plan Institucional de Participación Ciudadana formulados y aprobados	Desarrollar los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de interés en coordinación con las dependencias responsables de los espacios.	Ruta estratégica para la implementación de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, y el Plan Operativo articulado con el Plan de acción, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Plan Institucional de Participación Ciudadana ejecutados	Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía Proceso de Direccionamiento Estratégico Ciudadanía Grupos de interés
	Manual de servicio a la ciudadanía adoptado.		Canales de atención o servicio a la ciudadanía accesibles	
	Protocolos de atención para los distintos canales formulados y adoptados (presenciales, telefónicos, virtuales, entre otros) incorporando los enfoques poblacionales, diferencial, y de género.		Portales web y sedes electrónicas con estándares de accesibilidad, publicación y divulgación de contenidos e información	
	Protocolos y manuales de participación y rendición de cuentas.		Información pública en lenguaje claro e inclusivo con acceso oportuno y de calidad	
	Herramientas de seguimiento y evaluación de la estrategia de relacionamiento.		Portafolio de bienes y servicios actualizado y en lenguaje claro	
			Información pública, trámites y otros procedimientos administrativos disponibles y de fácil acceso en los distintos canales.	
			Peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias atendidas.	
			Espacios de rendición de cuentas que permitan contar, escuchar, y proponer.	
			Espacios de participación ciudadana, acciones de colaboración y co-creación para la definición de servicios, trámites, políticas y soluciones a las problemáticas de las entidades del distrito.	

Caracterización del Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía

Actividades Verificar				
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Usuario
Proceso de Gestión Jurídica Instancias nacionales y distritales que emiten normas	Normatividad vigente aplicable al proceso.	Revisar, analizar y evaluar el cumplimiento de metas, gestión y desempeño del proceso Relacionamiento con la Ciudadanía.	Informe del Defensor del Ciudadano	Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía Proceso Direccionamiento Estratégico Procesos misionales Ciudadanía Grupos de interés
Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía	Caracterización de necesidades e intereses de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés.		Informes seguimiento y monitoreo canales de atención	
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Secretaría Distrital de Gobierno	Políticas Públicas Distritales: Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción en Bogotá Política Pública Distrital de Participación Incidente para el Distrito Capital		Informes de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Evaluación de la estrategia de rendición de cuentas Resultados de las encuestas de percepción y satisfacción de la ciudadanía Resultados sobre encuestas de acceso a la información pública	
Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía Procesos Misionales Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Secretaría de Transparencia Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Lineamientos de las políticas de gestión y desempeño del MIPG asociadas a la relación Estado-Ciudadanía: Servicio al ciudadano, Racionalización de trámites, Participación ciudadana en la Gestión Pública, Transparencia y acceso a la información pública.		Informes de gestión de peticiones Informes de seguimiento del Plan de Participación Ciudadana.	
Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía	Ruta estratégica para la implementación de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, y el Plan Operativo articulado con el Plan de acción, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Plan Institucional de Participación Ciudadana ejecutados.		Resultados de las metas e indicadores internos que den cuenta de la implementación de las herramientas de seguimiento y evaluación de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor. Informes de la Mesa técnica de apoyo del Comité de Gestión y Desempeño de la entidad.	

Caracterización del Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía

Actividades Actuar

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Usuario
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Mediciones de seguimiento y evaluación distritales de las políticas de relacionamiento distritales Mediciones de seguimiento a la gestión del relacionamiento y evaluación de la experiencia ciudadana. Mediciones de la calidad de los trámites y servicios Informe evaluación de los criterios de calidad de las respuestas. Medición al cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital	Analizar, identificar las acciones de mejora a la oferta institucional y a los espacios de relacionamiento con la ciudadanía, y divulgar buenas prácticas y lecciones aprendidas del proceso Relacionamiento con la Ciudadanía	Ajustes a la oferta institucional y al relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor. Ajustes al Plan Operativo (o el que haga sus veces) y las herramientas de gestión del proceso Relacionamiento con la Ciudadanía. Necesidades de capacitación de los servidores públicos en la estrategia de relacionamiento. Buenas prácticas y lecciones aprendidas divulgadas Planes de mejoramiento formulados e implementados	Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía Proceso Direccionamiento Estratégico Procesos misionales Proceso Evaluación Independiente de la Gestión Entes de control Ciudadanía Grupos de Valor
Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía Proceso Direccionamiento Estratégico Procesos misionales	Informe del Defensor del Ciudadano Informes seguimiento y monitoreo canales de atención Informes de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Evaluación de la estrategia de rendición de cuentas Resultados de las encuestas de percepción y satisfacción de la ciudadanía Resultados sobre encuestas de acceso a la información pública Informes de gestión de peticiones Informes de seguimiento del Plan de Participación Ciudadana. Resultados de las metas e indicadores internos que den cuenta de la implementación de las herramientas de seguimiento y evaluación de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor. Informes de la Mesa técnica de apoyo del Comité de Gestión y Desempeño de la entidad			

**Proveedores y usuarios internos, proveedores y usuarios externos*

Caracterización del Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía

Actividades Actuar

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Usuario
Proceso Direccionamiento Estratégico	Lineamientos y directrices de la alta dirección para mejorar la gestión de las políticas de desempeño, planes, programas y proyectos.			
Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	Autodiagnósticos de las Políticas de Gestión y Desempeño del MIPG: Servicios al Ciudadano, Racionalización de trámites, Participación ciudadana en la Gestión Pública, Transparencia y acceso a la información pública, Gobierno Digital y de Planeación Institucional en lo relacionado con Rendición de Cuentas Resultados del Índice de Desempeño Institucional de las Políticas de Gestión y Desempeño asociadas a la relación Estado-Ciudadanía	Analizar, identificar las acciones de mejora a la oferta institucional y a los espacios de relacionamiento con la ciudadanía, y divulgar buenas prácticas y lecciones aprendidas del proceso Relacionamiento con la Ciudadanía.	Ajustes a la oferta institucional y al relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor. Ajustes al Plan Operativo (o el que haga sus veces) y las herramientas de gestión del proceso Relacionamiento con la Ciudadanía. Necesidades de capacitación de los servidores públicos en la estrategia de relacionamiento. Buenas prácticas y lecciones aprendidas divulgadas Planes de mejoramiento formulados e implementados	Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía Proceso Direccionamiento Estratégico Procesos misionales Proceso Evaluación Independiente de la Gestión Entes de control Ciudadanía Grupos de Valor
Proceso Evaluación Independiente de la Gestión Organismos de control (Distritales y nacionales)	Índices de organismos de control: índice de servicio a la ciudadanía de la Veeduría Distrital, índice de gobierno abierto e índice de Transparencia Activa de la Procuraduría General de la Nación, entre otros Informes de Auditorías internas y externas			
Proceso de relacionamiento con la ciudadanía Actores sociales	Índice de transparencia de Bogotá de Transparencia por Colombia. Encuesta CómoVamos			

Fichas de Indicador 1, Relacionamiento con la Ciudadanía

Nombre del indicador:



Nivel de Satisfacción de la ciudadanía frente a la prestación del servicio.

Objetivo del indicador:



Medir la percepción de la ciudadanía en la atención y entrega de bienes y servicios de la Entidad.

Fórmula de cálculo:

Sumatoria de personas satisfechas en el servicio, trámites (trámites 1, trámite 2, trámite 3....) y OPAS (opa 1, opa 2, opa 3..) / No Total de personas encuestadas) * 100.

- Naturaleza del indicador:**
Acumulativo
- Tendencia:**
Creciente
- Tipo de indicador:**
Eficacia

Características del indicador

Variables

No. de personas satisfechas por tramite o servicio.

Fuente: Instrumento de recolección de información (adecuar la fuente según el medio o mecanismo de la entidad).

Personas que calificaron la prestación de servicio y/o acceso trámite (nombre del trámite o servicio) con una calificación alta (La entidad adecua el criterio según la escala de calificación).

No. Total de personas encuestadas.

Fuente: Instrumento de recolección de información diligenciado.

Personas a la que se aplicó la encuesta (mediante la definición de una muestra representativa, aplicación de técnicas de muestreo).

Unidad de medida	Porcentaje
Periodicidad	Semestral Anual
Línea Base	Definido por cada entidad

Rango de Gestión

- Meta 100%
- Sobresaliente: 90% - 100 %
- Satisfactorio: 80% - 89 % de la meta
- Deficiente: 0% - 79% de la meta

Fichas de Indicador 2, Relacionamiento con la Ciudadanía

Nombre del indicador:



% Respuestas a los usuarios antes del cumplimiento de los términos de ley.

Objetivo del indicador:



Medir la oportunidad en la respuesta a las peticiones de la ciudadanía.

Fórmula de cálculo:

$$\left(\frac{\text{No. de peticiones respondidas en los tiempos de ley}}{\text{No. Total de peticiones recibidas}} \right) * 100.$$

- Naturaleza del indicador:**
Acumulativo
- Tendencia:**
Creciente
- Tipo de indicador:**
Eficacia

Características del indicador

Variables

No. de peticiones respondidas en los tiempos de ley.

Fuente: Sistemas de información.

Peticiones respondidas en los tiempos de ley establecidos para cada tipo de petición.

No. Total de peticiones recibidas.

Fuente: Sistemas de Información.

Peticiones recibidas a través de los diferentes canales de atención.

Unidad de medida	Porcentaje
Periodicidad	Mensual Trimestral Semestral Anual
Línea Base	Definido por cada entidad

Rango de Gestión

Meta 100% Sobresaliente: 90% - 100 %
Satisfactorio: 80% - 89 % de la meta
Deficiente: 0% - 79% de la meta

Fichas de Indicador 3, Relacionamiento con la Ciudadanía

Nombre del indicador:



% Porcentaje de cumplimiento de los puntos de atención presenciales de la entidad con los criterios y estándares de calidad establecidos por el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

Objetivo del indicador:



Medir la adecuación y disposición de espacios idóneos de atención al ciudadano por fuera de la Red CADE.

Naturaleza del indicador:
Acumulativo

Tendencia:
Creciente

Tipo de indicador:
Eficacia

Fórmula de cálculo:

Promedio de cumplimiento de los puntos de atención presenciales de la entidad, con los criterios y estándares de calidad establecidos por el Manual de Servicio a la Ciudadanía:
sumatoria del avance en adecuaciones, controles y señalización (en las áreas de: 1.1) Ingreso, 1.2) Vestíbulo e información 1.3) Radicación o correspondencia 2.1) Sala de espera o salón de filas y 3.1) Módulos de atención, contenidos en la Norma Técnica Colombiana de accesibilidad 6047 de 2013 / 5 criterios establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

Características del indicador

Sumatoria del avance en adecuaciones, controles y señalización.

Fuente: Sistemas de información, informes o reportes de la entidad. Matriz de reporte a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

Avance en la aplicación de los requerimientos en términos de adecuaciones, controles y señalización para las áreas de 1.1) Ingreso, 1.2) Vestíbulo e información 1.3) Radicación o correspondencia 2.1) Sala de espera o salón de filas y 3.1) Módulos de atención, contenidos en la Norma Técnica Colombiana de accesibilidad 6047 de 2013.

5 criterios establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

Fuente: Sistemas de información, informes o reportes de la entidad. Matriz de reporte a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

Criterios establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía para las áreas de 1.1) Ingreso, 1.2) Vestíbulo e información 1.3) Radicación o correspondencia 2.1) Sala de espera o salón de filas y 3.1) Módulos de atención, contenidos en la Norma Técnica Colombiana de accesibilidad 6047 de 2013.

Variables

Unidad de medida	Porcentaje
Periodicidad	Trimestral Semestral Anual
Línea Base	Definido por cada entidad

Rango de Gestión

Meta 100%
Sobresaliente: 90% - 100 %

Satisfactorio: 80% - 89 % de la meta

Deficiente: 0% - 79% de la meta

Fichas de Indicador 4, Relacionamiento con la Ciudadanía

Nombre del indicador:



Estandarización a los trámites, OPA y consulta de información inscritos en el SUII.

Objetivo del indicador:



Medir el avance en la implementación de la normatividad nacional y distrital relacionada con racionalización de trámites.

Fórmula de cálculo:

Trámites, OPA y consulta de información que implementan los lineamientos/total de trámites, OPA y consulta de información del Distrito Capital * 100.



Naturaleza del indicador:

Acumulativo

Tendencia:

Creciente

Tipo de indicador:

Eficiencia

Características del indicador

Variables

No. Trámites, OPA y consulta de información.

Fuente: DAPF – SUII.

Trámites, OPA y consulta de información que implementan los lineamientos.

No. Total de peticiones recibidas.

Fuente: DAPF – SUII.

Trámites, OPA y consulta de información del Distrito Capital.

Unidad de medida	Porcentaje
Periodicidad	Anual
Línea Base	Definido por cada entidad

Rango de Gestión

Meta 100%
Sobresaliente: 90% - 100 %

Satisfactorio: 80% - 89 % de la meta

Deficiente: 0% - 79% de la meta

Fichas de Indicador 5, Relacionamiento con la Ciudadanía

Nombre del indicador:



Inscripción de trámites y Otros procedimientos administrativos a nivel distrital en el SUIT.

Objetivo del indicador:



Avance en la inscripción de trámites y Otros procedimientos administrativos a nivel distrital en el SUIT.

Fórmula de cálculo:

No Trámites, OPA y consulta de información inscritos en el SUIT / No de trámites Trámites, OPA y consulta de información en gestión para inscripción en el SUIT.



Naturaleza del indicador:

Acumulativo

Tendencia:

Creciente

Tipo de indicador:

Eficacia

Características del indicador

Variables

No. Trámites, OPA y consulta de información inscritos en el SUIT.

Fuente: DAPF – SUIT.

Trámites, OPA y consulta de información inscritos en el SUIT.

No. Trámites, OPA y consulta de información en gestión para inscripción en el SUIT.

Fuente: DAPF – SUIT.

Trámites, OPA y consulta de información en gestión para inscripción en el SUIT.

Unidad de medida	Porcentaje
Periodicidad	Anual
Línea Base	Definido por cada entidad

Rango de Gestión

Meta 100%

Sobresaliente: 90% - 100 %

Satisfactorio: 80% - 89 % de la meta

Deficiente: 0% - 79% de la meta

Fichas de Indicador 6, Relacionamiento con la Ciudadanía

Nombre del indicador:



Participación ciudadana en la racionalización de trámites, OPA y consultas de acceso a información pública.

Objetivo del indicador:



Medir la implementación de ejercicios de participación ciudadana en la racionalización de trámites, OPA y consultas de acceso a información pública.

Fórmula de cálculo:

No. de ejercicios de participación ciudadana en la racionalización de trámites, OPA y consultas de acceso a información pública con acciones de racionalización / No de trámites, OPA y consulta de información con acciones de racionalización.



Naturaleza del indicador:

Acumulativo

Tendencia:

Creciente

Tipo de indicador:

Eficacia

Características del indicador

Variables

No. de ejercicios de participación ciudadana en la racionalización de trámites, OPA y consultas de acceso a información pública con acciones de racionalización.

Fuente: Plan de participación ciudadana.

Ejercicios de participación ciudadana en la racionalización de trámites, OPA y consultas de acceso a información pública con acciones de racionalización.

No. de trámites, OPA y consulta de información con acciones de racionalización.

Fuente: Plan de participación ciudadana.

Trámites, OPA y consulta de información con acciones de racionalización definidas por la entidad.

Unidad de medida	Porcentaje
Periodicidad	Anual
Línea Base	Definido por cada entidad

Rango de Gestión

Meta 100%
Sobresaliente: 90% - 100 %

Satisfactorio: 80% - 89 % de la meta

Deficiente: 0% - 79% de la meta

Fichas de Indicador 7, Relacionamiento con la Ciudadanía

Nombre del indicador:



Nivel de Satisfacción con los espacios de rendición de cuentas de la entidad (audiencias, diálogos, foros, entre otros).

Objetivo del indicador:



Medir la satisfacción de los participantes en los espacios de rendición de cuentas de la entidad.

Fórmula de cálculo:

$$\frac{\text{No. de personas satisfechas con los espacios de rendición de cuentas de la entidad}}{\text{No. total de personas encuestadas}} * 100.$$

- Naturaleza del indicador:**
Acumulativo
- Tendencia:**
Creciente
- Tipo de indicador:**
Eficacia

Características del indicador

Variables

No. de personas satisfechas con los espacios de rendición de cuentas de la entidad.

Fuente: Instrumento de recolección de información (adecuar la fuente según el medio o mecanismo de la entidad).

Personas que calificaron los espacios de rendición de cuentas con una calificación alta (La entidad adecuada el criterio según la escala de calificación).

No. total de personas encuestadas.

Fuente: Instrumento de recolección de información diligenciado.

Personas a la que se aplicó la encuesta (mediante la definición de una muestra representativa, aplicación de técnicas de muestreo).

Unidad de medida	Porcentaje
Periodicidad	Semestral
Línea Base	Definido por cada entidad

Rango de Gestión

Meta 100%
Sobresaliente: 90% - 100 %

Satisfactorio: 80% - 89 % de la meta

Deficiente: 0% - 79% de la meta

Fichas de Indicador 8, Relacionamiento con la Ciudadanía

Nombre del indicador:



Seguimiento al cumplimiento de compromisos.

Objetivo del indicador:



Medir el avance en el cumplimiento de compromisos que resultan del proceso de rendición de cuentas.

Fórmula de cálculo:

$$\text{No. de compromisos cumplidos} / \text{No. de compromisos establecidos} * 100.$$

- Naturaleza del indicador:**
Acumulativo
- Tendencia:**
Creciente
- Tipo de indicador:**
Eficacia

Características del indicador

Variables

No. de compromisos cumplidos.

Fuente: Informes del seguimiento y evaluación de la rendición de cuentas / plan de mejoramiento institucional.

Compromisos cumplidos en los tiempos establecidos o acordados con la ciudadanía en los espacios de rendición de cuentas.

No. compromisos establecidos.

Fuente: Informes del seguimiento y evaluación de la rendición de cuentas / plan de mejoramiento institucional.

Compromisos establecidos o acordados con la ciudadanía en los espacios de rendición de cuentas.

Unidad de medida	Porcentaje
Periodicidad	Semestral
Línea Base	Definido por cada entidad

Rango de Gestión

Meta 100%
Sobresaliente: 90% - 100 %

Satisfactorio: 80% - 89 % de la meta

Deficiente: 0% - 79% de la meta

Fichas de Indicador 9, Relacionamiento con la Ciudadanía

Nombre del indicador:



Satisfacción en los espacios de participación ciudadana.

Objetivo del indicador:



Medir la satisfacción de los participantes de los espacios formales de participación ciudadana en los cuales la entidad ejerce secretaria técnica.

Fórmula de cálculo:

No. de personas satisfechas con los espacios formales de participación ciudadana en los cuales la entidad ejerce secretaria técnica/ No. total de personas encuestadas * 100.

- Naturaleza del indicador:**
Acumulativo
- Tendencia:**
Creciente
- Tipo de indicador:**
Eficacia

Características del indicador

Variables

No. de personas satisfechas con los espacios de participación ciudadana.

Fuente: Instrumento de recolección de información (adecuar la fuente según el medio o mecanismo de la entidad).

Personas que calificaron los espacios de participación ciudadana formales en los cuales la entidad ejerce secretaria técnica, con una calificación alta (La entidad adecua el criterio según la escala de calificación).

No. total de personas encuestadas.

Fuente: Instrumento de recolección de información diligenciado.

Personas a la que se aplicó la encuesta (mediante la definición de una muestra representativa, aplicación de técnicas de muestreo).

Unidad de medida	Porcentaje
Periodicidad	Semestral
Línea Base	Definido por cada entidad

Rango de Gestión

Meta 100%
Sobresaliente: 90% - 100 %
Satisfactorio: 80% - 89 % de la meta
Deficiente: 0% - 79% de la meta

Fichas de Indicador 10, Relacionamiento con la Ciudadanía

Nombre del indicador:



Nivel de percepción en el acceso a la información pública.

Objetivo del indicador:



Medir la percepción de la ciudadanía en el acceso a información pública.

Fórmula de cálculo:

No de personas satisfechas en el acceso a información pública en los diferentes canales dispuestos por la entidad/ No Total de personas encuestadas * 100.

- Naturaleza del indicador:**
Acumulativo
- Tendencia:**
Creciente
- Tipo de indicador:**
Eficacia

Características del indicador

Variables

No. de personas satisfechas en el acceso a información pública en los diferentes canales dispuestos por la entidad.

Fuente: Instrumento de recolección de información (adecuar la fuente según el medio o mecanismo de la entidad).

Personas que calificaron el acceso a información pública en los diferentes canales dispuestos por la entidad con una calificación alta (La entidad adecuada el criterio según la escala de calificación).

No. total de personas encuestadas

Fuente: Instrumento de recolección de información diligenciado.

Personas a la que se aplicó la encuesta (mediante la definición de una muestra representativa, aplicación de técnicas de muestreo).

Unidad de medida	Porcentaje
Periodicidad	Semestral Anual
Línea Base	Definido por cada entidad

Rango de Gestión

Meta 100% Sobresaliente: 90% - 100 %
Satisfactorio: 80% - 89 % de la meta
Deficiente: 0% - 79% de la meta

Fichas de indicador 11, Relacionamiento con la Ciudadanía

Nombre del indicador:



Percepción de claridad de la información.

Objetivo del indicador:



Medir la percepción de la claridad de la información entregada o publicada.

Fórmula de cálculo:

No. de personas satisfechas en cuanto a la claridad de la información pública entregada o publicada en los diferentes canales dispuestos por la entidad/ No. total de personas encuestadas * 100.

- Naturaleza del indicador:**
Acumulativo
- Tendencia:**
Creciente
- Tipo de indicador:**
Eficacia

Características del indicador

Variables

No. de personas satisfechas en cuanto a la claridad de la información pública entregada o publicada en los diferentes canales dispuestos por la entidad.

Fuente: instrumento de recolección de información (adecuar la fuente según el medio o mecanismo de la entidad).

Personas que calificaron la claridad de la información pública en los diferentes canales dispuestos por la entidad con una calificación alta (La entidad adecuada el criterio según la escala de calificación).

No. total de personas encuestadas.

Fuente: instrumento de recolección de información diligenciado.

Personas a la que se aplicó la encuesta (mediante la definición de una muestra representativa, aplicación de técnicas de muestreo).

Unidad de medida	Porcentaje
Periodicidad	Mensual Trimestral Semestral Anual
Línea Base	Definido por cada entidad

Rango de Gestión

Meta 100%
Sobresaliente: 90% - 100 %
Satisfactorio: 80% - 89 % de la meta
Deficiente: 0% - 79% de la meta

Fichas de Indicador 12, Relacionamiento con la Ciudadanía

Nombre del indicador:



Accesibilidad web.

Objetivo del indicador:



Medir el avance en la implementación de las directrices de accesibilidad web.

Fórmula de cálculo:

$$\frac{\text{No. de directrices implementadas por la entidad}}{\text{No. total de directrices planteadas por MINTIC}} \times 100.$$

Naturaleza del indicador:

Acumulativo

Tendencia:

Creciente

Tipo de indicador:

Eficacia

Características del indicador

Variables

No. de directrices implementadas por la entidad.

Fuente: Reportes e informes de seguimiento.

Directrices implementadas por la entidad.

No. total de directrices planteadas por MINTIC* 101.

Fuente: Directrices de accesibilidad web (Resolución MinTIC 1519 del 2020 o la que haga sus veces).

Directrices planteadas por MINTIC en materia de accesibilidad web.

Unidad de medida	Porcentaje
Periodicidad	Mensual Trimestral Semestral Anual
Línea Base	Definido por cada entidad

Rango de Gestión

Meta 100%

Sobresaliente: 90% - 100 %

Satisfactorio: 80% - 89 % de la meta

Deficiente: 0% - 79% de la meta

Fichas de Indicador 13, Relacionamiento con la Ciudadanía

Nombre del indicador:



Servidores públicos con habilidades y competencias fortalecidas para el relacionamiento con la ciudadanía.

Objetivo del indicador:



Medir la implementación de acciones de capacitación a servidores públicos con habilidades y competencias fortalecidas para el relacionamiento con la ciudadanía.

Fórmula de cálculo:

$$\frac{\text{No. Servidores públicos capacitados para el relacionamiento con la ciudadanía}}{\text{No. total de servidores públicos de la entidad involucrados en las políticas de Estado-Ciudadanía}} \times 100.$$

Naturaleza del indicador:

Acumulativo

Tendencia:

Creciente

Tipo de indicador:

Eficacia

Características del indicador

Variables

No. Servidores públicos capacitados para el relacionamiento con la ciudadanía.

Fuente: Informes o reportes del plan de capacitación.

Servidores públicos capacitados en las políticas Estado-Ciudadanía: transparencia y acceso a la información, servicio a la ciudadanía, trámites, y participación ciudadana en la gestión pública incluyendo rendición de cuentas.

No. total de servidores públicos de la entidad.

Fuente: Plan de capacitación.

Servidores públicos de la entidad involucrados en las políticas de Estado-Ciudadanía.

Unidad de medida	Porcentaje
Periodicidad	Mensual Trimestral Semestral Anual
Línea Base	Definido por cada entidad

Rango de Gestión

Meta 100%

Sobresaliente: 90% - 100 %

Satisfactorio: 80% - 89 % de la meta

Deficiente: 0% - 79% de la meta

Riesgos, Relacionamiento con la Ciudadanía

ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO	FACTOR DE RIESGO (Fuente generadora del riesgo)	CAUSA INMEDIATA	CAUSA RAÍZ	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	IMPACTO (GESTIÓN) O CONSECUENCIA (CORRUPCIÓN)	Evaluación para clasificar los Riesgos.*				TIPO DE RIESGO
						1	2	3	4	
Escenario acceso a información pública.	Procesos	Información desactualizada o errada comunicada a la ciudadanía, sobre la oferta institucional.	Falta de responsable definidos para realizar el seguimiento a implementación de Lineamientos de publicación de información No contar con herramientas de seguimiento a la publicación oportunidad de oferta institucional Limitada capacidad de las entidades para identificar, racionalizar, optimizar y volver interoperables procesos o cadenas de trámites y/o servicios.	Posibilidad de afectación reputacional por Información desactualizada o errada comunicada a la ciudadanía, sobre la oferta institucional.	Afectación reputacional.					Gestión
Escenario de oferta de bienes y servicios.	Procesos	Información desactualizada o inconsistencias en los trámites y OPAS en los diferentes portales de información (SUIT, GOV.CO y Guía de Trámites).	Falta de designación de un responsable para la actualización de información. Falta del establecimiento de la periodicidad de la actualización de la información. Falta del registro de verificación de la actualización de la información (ficha del trámite)	Posibilidad de afectación reputacional por información desactualizada o inconsistencias en los trámites y OPAS en los diferentes portales de información (SUIT, GOV.CO, Guía de Trámites y sitios web de las entidades distritales).	Afectación reputacional.					Gestión
Escenario de oferta de bienes y servicios.	Procesos	Vencimiento de los términos de ley en la atención de peticiones, quejas, reclamos, y denuncias.	Falta de actualización y/o claridad en la información del proceso para realizar el trámite o servicio Manipulación de los sistemas de información y/o bases de datos. Altos costos en tiempo y desplazamientos para realizar un trámite.	Posibilidad de recibir pagos o dádivas para realizar o agilizar un trámite (entidad identifique el nombre del trámite priorizado) o para acceder a un servicio (entidad identifique el nombre del servicio priorizado) por parte de la persona responsable del trámite o servicio en beneficio propio o de un tercero.	Afectación reputacional Investigaciones disciplinarias, fiscales y penales. Sanción pecuniaria para la entidad		X		X	Corrupción

*La evaluación para clasificar los riesgos corresponde así:

1. Acción u omisión,
2. Uso del poder,
3. Desviar la gestión de lo público,
4. Beneficio particular

Normograma, Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía

#	CLASIFICACIÓN NORMATIVA	NÚMERO	AÑO DE EXPEDICIÓN DE LA NORMA	QUIEN EXPIDE	EPÍGRAFE	ARTÍCULO APLICABLE
1	Ley	489	1998	Legislativo	"Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."	Artículo 32
2	Ley	850	2003	Legislativo	"Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas."	Toda
3	Ley	962	2005	Legislativo	"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."	Toda
5	Documento Conpes	3649	2010	Consejo Nacional de Política Económica y Social	Política Nacional de servicio al Ciudadano	Todo
6	Ley	1437	2011	Legislativo	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".	Artículo 5, 6, 7, 8 y 9
7	Ley	1474	2011	Legislativo	"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."	Artículo 76
8	Ley	1581	2012	Legislativo	"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."	Todo
9	Decreto	19	2012	Presidencia	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."	Todo
10	Documento CONPES	3785	2013	Consejo Nacional de Política Económica y Social	"Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano" (...)	Todo
11	Ley	1712	2014	Legislativo	"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."	Toda
12	Ley	1755	2015	Legislativo	"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".	Toda

Normograma, Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía

#	CLASIFICACIÓN NORMATIVA	NÚMERO	AÑO DE EXPEDICIÓN DE LA NORMA	QUIEN EXPIDE	EPÍGRAFE	ARTÍCULO APLICABLE
13	Decreto	1074	2015	Presidencia	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo."	Artículo 2.2.2.26.1.1 al 2.2.2.26.3.4
14	Decreto	1081	2015	Presidencia	"Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Presidencia de la República"	Libro 2 Parte 1 Título 1
15	Ley	1757	2015	Legislativo	"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"	Art. 48 y siguientes
16	Decreto	1166	2016	Presidencia	"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".	Toda
17	Decreto	1499	2017	Presidencia	"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015"	Artículo 2.2.22.2.1.
18	Decreto	1115	2017	Presidencia	"Por el cual se modifica el artículo 2.2.2.26.3.1 del Decreto 1074 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo"	Artículo 1
19	Decreto Ley	2106	2019	Presidencia	"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública."	Todo
20	Ley	2052	2020	Legislativo	"Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"	Artículo 17
21	Resolución	1519	2020	Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	"Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"	Toda
22	Ley	2195	2022	Legislativo	Por medio del cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.	Artículo 31
23	Decreto Distrital	197	2014	Alcaldía Mayor de Bogotá	"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."	Todo
24	Decreto Distrital	847	2019	Alcaldía Mayor de Bogotá	"Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"	Todo

Normograma, Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía

#	CLASIFICACIÓN NORMATIVA	NÚMERO	AÑO DE EXPEDICIÓN DE LA NORMA	QUIEN EXPIDE	EPÍGRAFE	ARTÍCULO APLICABLE
25	Documento Conpes	3	2019	Consejo Nacional de Política Económica y Social	"Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía"	Todo
26	Decreto Distrital	189	2020	Alcaldía Mayor de Bogotá	"Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones"	Todo
27	Decreto Distrital	293	2021	Alcaldía Mayor de Bogotá	"Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"	Todo
28	Decreto	1083	2015	Departamento Administrativo de la Función Pública	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.	Todo
29	Decreto Distrital	640	2025	Alcaldía Mayor de Bogotá	Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública (Modificado por el Decreto Distrital 207 de 2026)	Título 9 y Título 10
30	CONPES D.C.	42	2026	Alcaldía Mayor de Bogotá	"POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA"	Todo

Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción
1	Diciembre 2023	Elaboración
2	Septiembre 2026	Ajuste normograma.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

