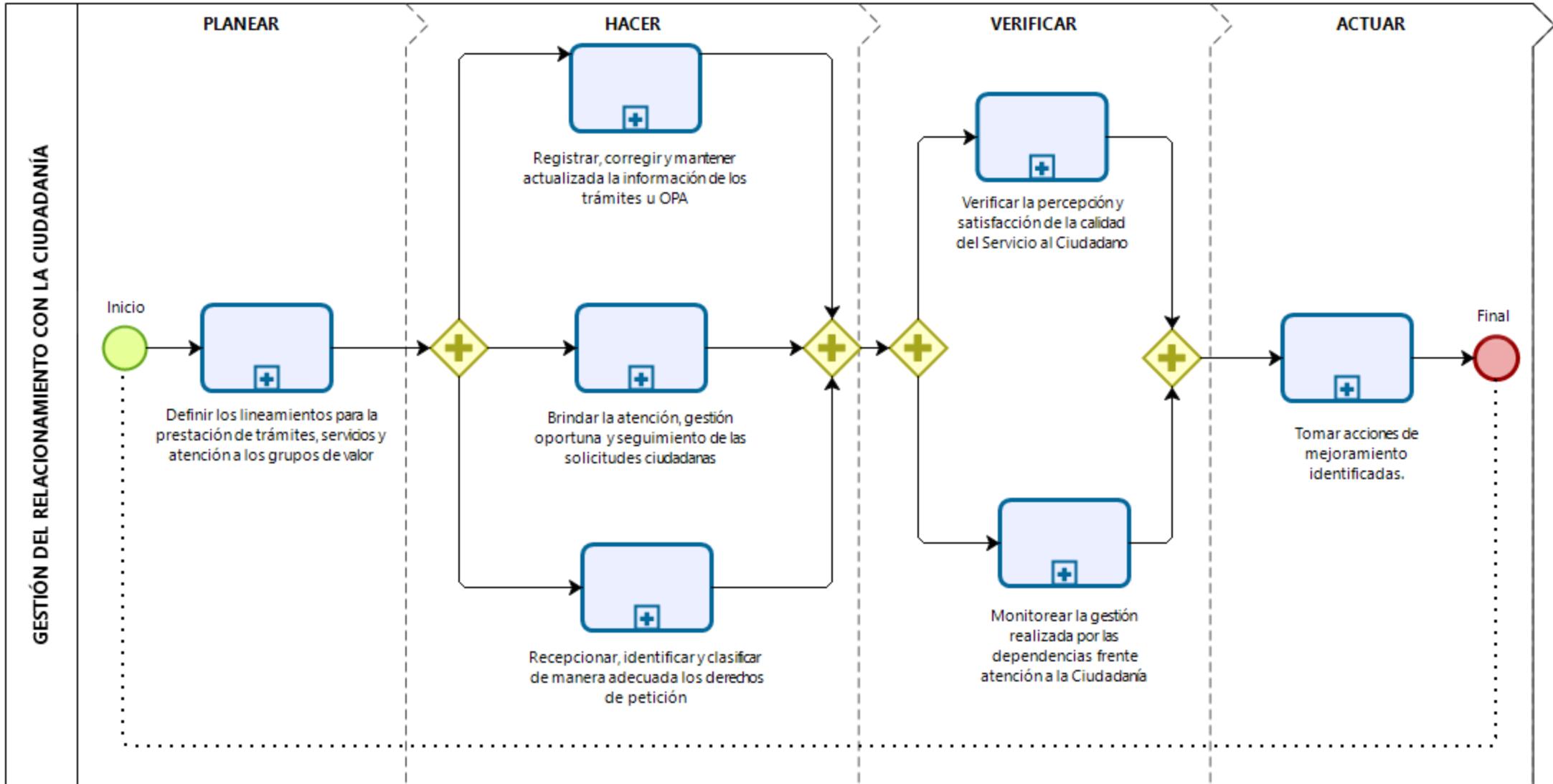




PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

OBJETIVO

Desarrollar acciones orientadas a la identificación de necesidades y atención de requerimientos de la ciudadanía a través de los canales de atención con criterios de calidad, calidez y oportunidad para la promoción de la cultura del servicio y la evaluación de satisfacción de los ciudadanos mediante la gestión de trámites y servicios que presta la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

ALCANCE

Inicia con la definición de los lineamientos para la prestación de trámites, servicios y, atención a los grupos de valor y partes interesadas y finaliza con la ejecución de las acciones correctivas y de mejora para la calidad y oportunidad del servicio al ciudadano, y para retroalimentar la planeación, gestión y control del proceso.

POLÍTICAS DEL MIPG

1. Política de Servicio al Ciudadano
2. Política de Racionalización de Trámites

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

De acuerdo con la Resolución N°153 del 13 de marzo de 2023 “*Por la cual se actualiza la Plataforma Estratégica para la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte*” se relacionan a continuación, los Objetivos Estratégicos vigentes.

LÍDER DEL PROCESO

Director(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

PROCESO GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO

Normatividad	Riesgos identificados	Controles existentes
Ver normograma del proceso	Ver mapa de riesgos del proceso	Ver actividades de control en los procedimientos

RECURSOS DEL PROCESO

Humanos	Tecnológicos	Documentos
Todo(a)s lo(a)s funcionario(a)s y todo(a)s lo(a)s contratistas de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte – SCRD.	Equipo de cómputo, internet, Sistemas de información de la Entidad y, Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Ver listado de documentos de la SCRD-Link de Transparencia no. 1.3 Mapas y cartas descriptivas de los procesos

MEDICIÓN DEL PROCESO – INDICADORES

Ver Instrumento de gestión de indicadores

PROVEEDOR	Interno /Externo	ENTRADA - INSUMO	CICLO PHVA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS Productos-Servicios	GRUPOS DE VALOR	Interno /Externo
<p>Nacional: - Departamento Administrativo de Función Pública - DAFP - Departamento Nacional de Planeación - DNP</p> <p>Distrital: - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Veeduría Distrital - Secretaría Jurídica Distrital</p>	Externo	Plan de Desarrollo Distrital, normatividad, lineamientos, circulares, directrices y documentos vigentes sobre: MIPG, caracterización de usuarios, PQRS, Trámites y Servicios.	P	Definir los lineamientos para la prestación de trámites, servicios y atención a los grupos de valor y partes interesadas.	<p>* Caracterización de grupos de valor</p> <p>* Documentación del proceso para la Atención a la Ciudadanía: guías, manuales, procedimientos</p> <p>* Mapas de Riesgos de Gestión y Corrupción</p> <p>* Plan de Acción Institucional por Dependencias</p> <p>* Programa de Transparencia y Ética Pública</p> <p>* Estrategia de racionalización de trámites</p> <p>* Indicadores</p>	<p>Todos los procesos de la Entidad</p> <p>Grupos de valor y partes interesadas</p> <p>Ciudadanía en General</p>	Interno - Externo
<p>Procesos: Gestión del Direccionamiento Estratégico y Gestión de la Mejora Continua</p>	Interno	<p>Marco Estratégico Institucional</p> <p>Políticas y Directrices Institucionales</p> <p>Información sobre los requisitos de los grupos de valor e interés y del servicio</p> <p>Informe de Plan de Gestión de la vigencia anterior</p>					
<p>Nacional: - Departamento Administrativo de Función Pública</p> <p>Distrital: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá</p>	Externo	<p>Sistema Único de Información de Trámites - SUIT</p> <p>Trámites y Servicios</p>	H	Registrar, corregir y mantener actualizada la información de los trámites u OPA en el SUIT y en la Guía de Trámites y Servicios de Bogotá.	Actualización de los trámites, OPAs y consultas de información en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT y, en la Guía de Trámites y Servicios de Bogotá.	Ciudadanía en General	Externo

PROVEEDOR	Interno /Externo	ENTRADA - INSUMO	CICLO PHVA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS Productos-Servicios	GRUPOS DE VALOR	Interno /Externo
Grupos de valor y partes interesadas Ciudadanía en General	Externo	Solicitud de trámites, servicios y otros procedimientos administrativos.	H	Brindar la atención, gestión oportuna y seguimiento de las solicitudes ciudadanas relacionadas con los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos de competencia con Relacionamiento con la Ciudadanía.	Reportes e informes internos y externos relacionados con la gestión de trámites, servicios, otros procedimientos administrativos y PQRSD.	Grupos de valor y partes interesadas Ciudadanía en General	
Grupos de valor y partes interesadas Ciudadanía en General	Externo	Derechos de petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de acceso a la información, solicitudes de copias, consultas, denuncias por actos de corrupción.	H	Recepcionar, identificar y clasificar de manera adecuada los derechos de petición realizados por la ciudadanía a través del aplicativo Bogotá Te Escucha y en el aplicativo de gestión documental Orfeo con el fin de responder a la ciudadanía dentro de los términos de ley.		Veeduría Distrital y entes de control Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Todos los procesos de la Entidad	Interno - Externo
Todos los procesos de la Entidad Grupos de valor y partes interesadas Ciudadanía en General	Interno - Externo	Encuestas de percepción y satisfacción ciudadana	V	Verificar la percepción y satisfacción de la calidad del Servicio al Ciudadano en el marco de la gestión de trámites, servicios y otros procedimientos administrativos.	Informe de encuestas de percepción y satisfacción ciudadana.	Todos los procesos de la Entidad Grupos de valor y partes interesadas Ciudadanía en General	Interno - Externo
Todos los procesos de la Entidad	Interno	Respuestas generadas por las dependencias a los PQRSD.	V	Monitorear la gestión realizada por las dependencias frente al trámite y respuesta oportuna de fondo y con calidad, de los derechos de petición recibidos.	Reporte de alertas tempranas enviadas a los responsables de emitir respuesta de los procesos de la Entidad	Todos los procesos de la Entidad	Interno
Procesos: Gestión de Direccionamiento Estratégico y Gestión de la Evaluación Independiente Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Veeduría Distrital y entes de control	Interno - Externo	Informes de auditoría control interno y/o de auditores externos	A	Tomar acciones de mejoramiento identificadas.	Acciones correctivas y de mejora Planes de mejoramiento	Todos los procesos de la Entidad Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Veeduría Distrital y entes de control	Interno - Externo

CONTROL DE CAMBIO

No.	CAMBIOS REALIZADOS
	<p>Este documento sustituye la caracterización del código RCC-CP-01 con radicado 20211700332433 del 02 de noviembre de 2021. Se ajusta la caracterización de conformidad con la Resolución N°153 del 13 de marzo de 2023 "Por la cual se actualiza la Plataforma Estratégica para la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte" donde el proceso es determinado como Estratégico para la Entidad. La trazabilidad de las versiones se deja en actas en el expediente 202317012200700001E Procedimientos y formatos del Sistema de Gestión de la SCRD 2023, para consulta.</p>
01	Ver solicitud de crear o modificar documentos fecha 05/05/2023 radicado Orfeo 20237000181933, el cual indica elaboración de acuerdo con los lineamientos establecidos dentro del MIPG y dando cumplimiento a los objetivos institucionales y Resolución N°153 del 13 de marzo de 2023.

RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORADO POR	APROBADO POR	REVISADO OAP	AVALADO POR
NOMBRE: Viviana Ortiz Bernal Ángela Viviana Páez Delgado	NOMBRE: Adriana María Cruz Rivera	NOMBRE: Jenny Alejandra Trujillo Díaz	NOMBRE: Carlos Alfonso Gaitán Sánchez
CARGO: Contratistas	CARGO: Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	CARGO: Contratista	CARGO: Jefe Oficina Asesora de Planeación
FIRMA: Firmado electrónicamente	FIRMA: Firmado electrónicamente	FIRMA: Firmado electrónicamente	FIRMA: Firmado electrónicamente