

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	31/08/2015	Emisión del Documento – Adopta en el marco del manual del MIG - Resolución 461 de 2011 "Por la se deroga la resolución 966 del 27 de octubre de 2010 y se dictan otras disposiciones"
2	21/11/2017	Se actualizan el objetivo, alcance y actividades del proceso por ajuste en direccionamiento estratégico institucional
3	23/04/2021	Se actualizan el objetivo, alcance y actividades del proceso por ajuste en direccionamiento estratégico institucional

<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Garantizar la atención a la ciudadanía mediante la generación e implementación de estrategias que permita orientar y dar respuesta de manera efectiva a los requerimientos de las partes interesadas.
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>	Inicia con la planeación de las actividades y recursos necesarios para la atención a la ciudadanía hasta el seguimiento de las mismas que incluyen las actividades relacionadas con la Administración, análisis de peticiones, quejas, reclamos, la defensoría de los derechos de la ciudadanía y la elaboración de seguimientos e informes.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Subdirector(a) Corporativa y Asuntos Disciplinarios
<b>RESPONSABLES OPERATIVOS</b>	Subdirector(a) Corporativa y Asuntos Disciplinarios

INTERACCIONES								
PROVEEDORES (Quien genera insumos)		ENTRADAS (Insumos)	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SALIDAS (Producto)	USUARIO (Quien recibe productos)	
Interno	Externo						Interno	Externo
Direccionamiento Estratégico	DNP Secretaría General de la Alcaldía Mayor DAFP Veeduría Distrital	Lineamientos Normativos relacionados con el servicio ciudadano Políticas Institucionales Plataforma Estratégicas	P	Definir Estrategias para la atención a la ciudadanía	Profesional Universitario Atención Ciudadano	Manuales e Instructivos Formatos Herramientas Procedimientos Plan de Acción Guías	Todos los procesos	
Direccionamiento Estratégico Talento Humano		Directrices, lineamientos, procedimientos	P	Identificar y actualizar los aspectos e impactos ambientales, los peligros que afecten la seguridad y la salud en el trabajo, los requisitos legales aplicables, los riesgos y oportunidades inherentes al proceso	Profesional Universitario Atención al Ciudadano	Matrices de identificación y evaluación general del riesgo (aspectos e impactos ambientales, peligros SG-SST, valoración de riesgos y requisitos legales)	Direccionamiento Estratégico Talento Humano	

Proceso Direccionamiento Estratégico Direccionamiento Estratégico	Organizaciones  Administración Distrital (entidades adscritas vinculadas) y  Entes de control	Necesidades y expectativas partes interesadas Políticas, Directrices, lineamientos estratégicos Procesos, procedimientos, manuales, estrategia de RDC y estrategia participación ciudadana, metodologías.	<b>P</b>	Formular el plan de acción del proceso	Responsable de Proceso	Plan de acción del proceso - PLAN DE ACCIÓN	Direccionamiento Estratégico	Personas  Comunidad  Entes de control  Organizaciones  Administración Distrital (entidades adscritas vinculadas) y
Direccionamiento Estratégico  Gestión del Talento Humano Servicio al Usuario Seguimiento y Evaluación	Entes de control	Análisis de contexto interno y externo del proceso Planes de mejoramiento Auditorías Informes de gestión Informes de CI Plan anticorrupción y de atención al ciudadano y sus seguimientos	<b>P</b>	Determinar y analizar los riesgos y oportunidades, los peligros que afecten la seguridad y salud en el trabajo y los requisitos aplicables del proceso	Responsable de Proceso	Riesgos y oportunidades del proceso Matriz de Peligros y Valoración de Riesgos. Matriz de Requisitos Legales	Direccionamiento Estratégico  Gestión del talento humano	Personas  Comunidad  Entes de control  Administración Distrital (entidades adscritas vinculadas) y
Procesos Misionales Direccionamiento Estratégico	Ciudadanía Entidades Nacionales Entidades Distritales Personas Jurídicas Entes de Control Entidades Educativas	Solicitudes presenciales, escritas, telefónicas, virtuales.	<b>H</b>	Orientar y atender requerimientos con relación a la información de trámites y servicios que se ofrecen a través de la entidad.	Profesional Universitario Atención Ciudadano al	Reporte de Módulo Servicio al Ciudadano- CORDIS Comunicaciones Oficiales Comunicaciones Virtuales	Todos los procesos	Ciudadanía Entidades Nacionales Entidades Distritales Personas Jurídicas Entes de Control Entidades Educativas
Procesos Misionales de la entidad	Ciudadanía Entidades Nacionales y Distritales Personas	Atención presenciales, escritas, telefónicas, Virtuales, informes de las	<b>H</b>	Realizar informe sobre la medición de la Percepción de Satisfacción al Ciudadano.	Profesional Universitario Atención Ciudadano al	Informes	Todos los procesos	Ciudadanía Entidades Nacionales Entidades

	Jurídicas Entidades Educativas	dependencias misionales						Distritales Entes de Control
Todos los procesos	SDQS	Reportes generados por Sistema de correspondencia y el Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas (Bogotá te Escucha)	H	Realizar seguimiento al estado sobre los PQRSD que ingresan a la entidad	Profesional Universitario Atención Ciudadano	al	Informes	Todos los procesos  Entes de Control
	Ciudadanía Entidades Nacionales Entidades Distritales Personas Jurídicas Entidades Educativas	Requerimientos que ingresan a través de módulo PQRSD.	H	Administrar los Canales Oficiales de la Entidad para la atención a PQRSD (telefónico, presencial y virtual)	Profesional Universitario Atención Ciudadano	al	Radicación de los PQRSD	Todos los procesos  Ciudadanía Entidades Nacionales Entidades Distritales Personas Jurídicas Entes de Control Entidades Educativas
Talento Humano Direccionamiento Estratégico Seguimiento, Evaluación y Control		Directrices, Lineamientos y procedimientos	H	Aplicar los controles y actividades definidas en los programas de gestión ambiental, SGSST, seguridad de la información y mapa de riesgos	Profesional Universitario Atención Ciudadano	al	Prácticas controles y aplicados	Talento Humano Direccionamiento Estratégico Seguimiento, Evaluación y Control
Direccionamiento Estratégico		Plan estratégico institucional – PEI, Plan de acción anual Plan Anticorrupción de atención y servicio al ciudadano	H	Ejecutar el plan de acción del proceso	Responsable de Proceso		Informe de gestión del Plan de acción del proceso	Direccionamiento Estratégico  Personas Comunidad Entes de control
Direccionamiento Estratégico Gestión del Talento Humano Evaluación Independiente		Riesgos, oportunidades y peligros del proceso Lineamientos Informes	H	Implementar los controles y las acciones de los riesgos, oportunidades, peligros identificados	Responsables del proceso		Controles acciones monitoreo diseñadas y de	Direccionamiento estratégico Gestión del talento humano Evaluación Independiente  Personas Comunidad Entes de control

Oficina Asesora de Planeación		Indicadores Lineamientos Plan de Acción PAC Información de Contratos Informe de atención a Peticiónes, Quejas y Reclamos Resultados de satisfacción del ciudadano Plan de Mejoramiento	V	Medir el desempeño del proceso mediante el reporte de indicadores de gestión y actividades de seguimiento	Profesional Universitario Atención Ciudadano	al Informes Oportunidades de Mejora Riesgos Identificados	Informes Oportunidades de Mejora Riesgos Identificados	Entes de Control
Proceso	Entes de control	Riesgos del proceso, controles y acciones de monitoreo diseñadas	V	Monitorear la ejecución de los controles asociados a los riesgos y peligros identificados en el proceso	Responsables del proceso	Reporte monitoreo de riesgos del proceso	Direccionamiento Estratégico Gestión del Talento Humano Evaluación Independiente	Personas Comunidad Entes de control
Proceso Evaluación Independiente	Entes de control	No conformidades, Informes de gestión, Informes de seguimiento PEI y Planes de Acción, Informe seguimiento proyectos de inversión, Informe de monitoreo de riesgos, Informe de monitoreo de Peligros Informe revisión por la dirección Informes de auditorías	A	Diseñar e implementar acciones preventivas (riesgos), correctivas y de mejora	Responsables del proceso	Planes de mejoramiento	Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Gestión del Talento Humano	Personas Comunidad Entes de control Archivo General de la Nación

RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLÓGICOS
Los definidos en la planta de personal y Contratistas.	Vehículos de transporte logístico y Respuesta a Emergencias. Instalaciones locativas, puestos de trabajo, equipos de cómputo, servidores, red interna y comunicación.	1. Infraestructura, Hardware y software y bases de datos. 2. Sistemas de Información (CORDIS, SIRE, Intranet, SDQSD). 3. Elementos de Comunicación

REQUISITOS DEL PROCESO	
Dimensión (es) / Política(s) Asociada(s) de MIPG	Gestión con Valores para Resultados / Servicio al Ciudadano

DOCUMENTOS	
Documentos Asociados al Proceso	Ver Listado Maestro de Documentos.
Indicadores del Gestión del Proceso	Ver Matriz de Indicadores de Gestión.
Control de Riesgos del Proceso	Ver Mapa de Riesgos Institucional
Requisitos Legales Asociados al Proceso	Ver Matriz de Requisitos Legales del Proceso
Mecanismos de comunicación	Ver Matriz de Comunicaciones
Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos	Ver Matriz de Peligros y Valoración de Riesgos
Aspectos e Impactos Ambientales	Ver Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales

