



ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
TIPO DE PROCESO:	Estratégico
RESPONSABLE:	Subsecretaria de Gestión Institucional
OBJETIVO DEL PROCESO:	Gestionar los escenarios y mecanismos de relacionamientos con la ciudadanía, mediante la articulación de acciones de servicio al ciudadano, participación ciudadana en la gestión, racionalización de trámites, transparencia y acceso a la información y lucha contra la corrupción, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de los grupos de valor e interés de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia, el cumplimiento de sus obligaciones, y combatir la corrupción.
ALCANCE DEL PROCESO:	Inicia con la caracterización de las necesidades e intereses de la ciudadanía y los grupos de valor, continua con el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de la estrategia de interacción con dichos actores, y finaliza con la formulación de acciones para la mejora de la oferta institucional.
ÁMBITO DE APLICACIÓN:	Aplica a la totalidad de los procesos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia SDSCJ



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

C-AR-01

V.1

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO

1. Para articular las distintas formas de relacionamiento estado ciudadano es necesario formular un Modelo o Estrategia institucional de Relación Estado – Ciudadano.
2. El líder del proceso de Atención y relación con el ciudadano, deberá articular con los distintos procesos acciones para desarrollar los componentes de la relación estado ciudadano.
3. El proceso deberá respetar la competencia de cada una de los procesos, frente a los componentes de la relación estado ciudadano.
4. Para el desarrollo de las componentes de relacionamiento estado ciudadano, de manera periódica se deberán realizar mesas de trabajo, periódicas con las dependencias involucradas con el fin de articular acciones y hacer seguimiento a las mismas.
5. De manera periódica se deberán definir instrumentos para medir la satisfacción de los diferentes grupos de valor e interés frente al relacionamiento estado ciudadano.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

C-AR-01

V.1

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
Proveedor		ENTRADAS	CICLO PHVA*	ACTIVIDADES	SALIDAS	Usuarios	
Interno	Externo					Interno	Externo
Direccionamiento Estratégico. Evaluación al sistema de control interno	<p>Instancias nacionales y distritales que emiten normas</p> <p>Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.</p> <p>Departamento Nacional de Planeación – DNP.</p> <p>Secretaría de Transparencia.</p> <p>Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p> <p>Redes interinstitucionales</p> <p>Grupos de valor</p>	<p>Planeación Estratégica de la entidad.</p> <p>Normatividad vigente aplicable al proceso</p> <p>Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor</p> <p>Proyectos de inversión</p> <p>Informes de PQRS y atención al ciudadano</p> <p>Resultados de participación ciudadana</p> <p>Recomendaciones de mejora de la relación con la ciudadanía</p>	P	<p>Identificar las características, necesidades e intereses de los grupos de valor de la</p> <p>Caracterización de necesidades e intereses de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés entidad.</p>	<p>Caracterización de necesidades e intereses de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés</p>	Todos los procesos	Grupos de valor



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

C-AR-01

V.1

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
Proveedor		ENTRADAS	CICLO PHVA*	ACTIVIDADES	SALIDAS	Usuarios	
Interno	Externo					Interno	Externo
<p>Direccionamiento Estratégico.</p> <p>Evaluación al sistema de control interno</p>	<p>Instancias nacionales y distritales que emiten normas</p> <p>Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.</p> <p>Departamento Nacional de Planeación – DNP.</p> <p>Secretaría de Transparencia.</p> <p>Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p> <p>Redes interinstitucionales</p> <p>Grupos de valor</p>	<p>Planeación Estratégica de la entidad.</p> <p>Normatividad vigente aplicable al proceso</p> <p>Caracterización de necesidades e intereses de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés</p> <p>Resultados de participación ciudadana</p> <p>Recomendaciones de mejora de la relación con la ciudadanía</p>	<p>P</p>	<p>Diagnosticar y/o establecer los escenarios de relacionamiento (oferta de información, bienes y servicios, canales y espacios) con los grupos de valor, en el marco del MIPG</p>	<p>Diagnóstico de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía</p> <p>Escenarios de relacionamiento establecidos con la ciudadanía</p>	<p>Todos los procesos</p>	<p>Grupos de valor</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

C-AR-01

V.1

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
Proveedor		ENTRADAS	CICLO PHVA*	ACTIVIDADES	SALIDAS	Usuarios	
Interno	Externo					Interno	Externo
<p>Direccionamiento Estratégico.</p> <p>Evaluación al sistema de control interno</p>	<p>Instancias nacionales y distritales que emiten normas</p> <p>Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.</p> <p>Departamento Nacional de Planeación – DNP.</p> <p>Secretaría de Transparencia.</p> <p>Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p> <p>Redes interinstitucionales</p> <p>Grupos de valor</p>	<p>Planeación Estratégica de la entidad.</p> <p>Normatividad vigente aplicable al proceso</p> <p>Resultados de participación ciudadana</p> <p>Recomendaciones de mejora de la relación con la ciudadanía</p>	<p>P</p>	<p>Planificar la ruta estratégica para la implementación de escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y diseñar las herramientas de seguimiento y evaluación.</p>	<p>Ruta estratégica para la implementación de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía</p> <p>Plan de acción institucional</p> <p>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</p> <p>Manual de servicio a la ciudadanía adoptado con protocolos de atención para los distintos canales (presenciales, telefónicos, virtuales, entre otros)</p> <p>Protocolos y manuales de participación y rendición de cuentas.</p> <p>Herramientas de seguimiento y evaluación de la estrategia de relacionamiento</p>	<p>Todos los procesos</p>	<p>Grupos de valor</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

C-AR-01

V.1

<p>Atención y relación con el ciudadano</p>		<p>Caracterización de necesidades e intereses de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés</p> <p>Diagnóstico de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía</p> <p>Escenarios de relacionamiento establecidos con la ciudadanía</p> <p>Ruta estratégica para la implementación de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía</p> <p>Plan de acción institucional</p> <p>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</p> <p>Manual de servicio a la ciudadanía</p> <p>Protocolos y manuales de participación y rendición de cuentas.</p> <p>Herramientas de seguimiento y</p>	<p>H</p>	<p>Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor en coordinación con las dependencias responsables de los espacios.</p>	<p>Actividades para la implementación de los escenarios de atención, participación y relacionamiento con la ciudadanía ejecutadas</p> <p>Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF atendidas.</p>	<p>Todos los procesos</p>	<p>Grupos de valor</p>
---	--	---	----------	--	--	---------------------------	------------------------



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

C-AR-01

V.1

		<p>evaluación de la estrategia de relacionamiento</p> <p>Información pública en lenguaje claro e inclusivo con acceso oportuno y de calidad</p> <p>Portafolio de bienes y servicios actualizado y en lenguaje claro</p> <p>Información pública, trámites y otros procedimientos administrativos disponibles y de fácil acceso en los distintos canales.</p> <p>Espacios de rendición de cuentas que permitan contar, escuchar, y proponer.</p> <p>Espacios de participación ciudadana, acciones de colaboración y co-creación para la definición de servicios, trámites, políticas y soluciones a las</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

C-AR-01

V.1

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
Proveedor		ENTRADAS	CICLO PHVA*	ACTIVIDADES	SALIDAS	Usuarios	
Interno	Externo					Interno	Externo
		problemáticas de las entidades del distrito					
Atención y Relación con el Ciudadano		Actividades para la implementación de los escenarios de atención, participación y relacionamiento con la ciudadanía ejecutadas Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDP, atendidas. Indicadores de gestión Riesgos del proceso	V	Revisar, analizar y evaluar el cumplimiento de metas, gestión y desempeño del proceso de Atención y Relación con el Ciudadano.	Informes de gestión del proceso Resultados de indicadores del proceso Matriz de riesgos actualizada con seguimiento a controles	Atención y Relación con el Ciudadano Fortalecimiento institucional	Grupos de valor



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

C-AR-01

V.1

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
Proveedor		ENTRADAS	CICLO PHVA*	ACTIVIDADES	SALIDAS	Usuarios	
Interno	Externo					Interno	Externo
Atención y Relación con el Ciudadano		Informes de gestión del proceso Resultados de indicadores del proceso Matriz de riesgos actualizada con seguimiento a controles	A	Analizar e 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 de Atención y Relación con el Ciudadano.	Buenas prácticas y lecciones aprendidas divulgadas Oportunidades preventivas o de mejora detectadas para el proceso	Atención y Relación con el Ciudadano Fortalecimiento institucional	Grupos de valor

* De acuerdo al ciclo de gestión identifique la actividad a qué fase está asociada: **Planear**, **Hacer**, **Verificar** y **Actuar**.



ATENCIÓN Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO			
DOCUMENTOS ASOCIADOS*	Ver listado de documentos oficializados para el proceso	INDICADORES*	Ver indicadores de gestión
RIESGOS*	Ver riesgos por proceso	ACCIONES DE MEJORAMIENTO*	Ver plan de mejoramiento
NORMATIVA ASOCIADA*	Ver la normatividad asociada al proceso	TRÁMITES – SERVICIOS:	N.A
ACTIVOS DE INFORMACIÓN:	Ver matriz de activos de información	INVENTARIO DE INFORMACIÓN A COMUNICAR:	Ver matriz

*Esta información podrá ser consultada en el sistema Portal MIPG <https://portalmipg.scj.gov.co>

RECURSOS						
Humanos:	Planta Global	X	Planta Temporal	X	Contratados	X
Financieros:	Funcionamiento	X	Inversión	X		
Tecnológicos:	Hardware	X	Software	X		
Infraestructura:	Equipamientos	X	Dotaciones	X		

Elaboró: Carolina Sánchez Sandino – Profesional Oficina Asesora de Planeación
Sandra Marcela Torres Avella – Profesional Oficina Asesora de Planeación
Luis Carlos Gómez Camargo – Profesional Subsecretaria de Gestión Institucional
Claudia Ximena Hormaza Lozano – Contratista Subsecretaria de Gestión Institucional

Revisó: Leidy Gisela Cáceres Casimilas Profesional Oficina Asesora de Planeación
Angélica Bibiana Castro Pinto – Contratista Subsecretaria de Gestión Institucional

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema “Portal MIPG” - <https://portalmipg.scj.gov.co>