RESPONSABLE: Subdirector (a) Administrativo (a)

OBJETIVO: Orientar a la ciudadanía sobre la oferta institucional de la SDHT y realizar el seguimiento a la gestión de los derechos de petición, desde los canales de atención, con base en las disposiciones normativas y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, para garantizar un servicio de calidad.

ALCANCE: Inicia con la revisión de los lineamientos nacionales, distritales, así como los internos relacionados con derechos de petición y Servicio a la Ciudadanía; continua con la atención en los diferentes canales y la solución en primer contacto o entrega de respuesta; finaliza con la generación de planes de mejoramiento o acciones correctivas con base en las observaciones, hallazgos o recomendaciones de las auditorías internas o externas.

BASE LEGAL: Véase Normograma y Matriz de requisitos legales ambientales

REQUISITOS NORMATIVOS: ISO 9001:2015 (Numerales 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.4, 9.1, 9.2, 9.3, 10) ISO 14001:2015 (Numerales 5.3, 6, 8)

CG - Ciclo de Gestión: Planear, Hacer, Verificar, Actuar

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	**Externo**						**Interno**	**Externo**
Subsecretaría de Gestión Corporativa	Secretaría General Entidades públicas	Actos administrativos o normatividad aplicable al proceso	P	1. Revisar los lineamientos nacionales, distritales, así como los internos relacionados con derechos de petición y Servicio a la Ciudadanía.	Subdirector (a) Administrativo (a)	Necesidades identificadas para fortalecer el proceso de Servicio a la Ciudadanía.	Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía	
	Departamento Nacional de Planeación	Lineamientos generales del Sistema de gestión				Documentos para el Sistema de gestión dentro del proceso	Proceso administración del SIG	
Proceso gestión de		Necesidades identificadas	P	2. Formular los Planes de Acción,		Plan de Gestión de	Proceso gestión de	Ciudadanía

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
Servicio a la Ciudadanía		para fortalecer los planes de acción de Servicio a la Ciudadanía		de Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Subdirector (a) Administrativo (a)	Servicio a la Ciudadanía formulado	Servicio a la Ciudadanía	
		Caracterización de usuarios						
Direcciona-miento estratégico		Lineamientos Plan de Gestión				Plan de Acción formulado	Direcciona-miento estratégico	
	Secretaría General Entidades públicas	Lineamientos Generales o institucionales	P	3. Revisar o actualizar la encuesta de satisfacción y percepción del servicio prestado a la ciudadanía.	Subdirector (a) Administrativo (a)	Formato de encuesta de satisfacción y percepción del servicio al prestado a la ciudadanía	Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía	
Subsecretaría de Gestión Corporativa Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía		Informes de satisfacción					Todos los demás procesos de la SDHT	
Direcciona-miento estratégico		Metas asociadas al plan de acción					Proceso administración del SIG	
Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General Entidades públicas	Informe de derechos de petición y satisfacción de servicio a la ciudadanía	P	4. Revisar o actualizar los riesgos y oportunidades del proceso	Subdirector (a) Administrativo (a)	Mapa de riesgos del proceso	Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía	

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
							Proceso administración del SIG	
Proceso administración del SIG Evaluación asesoría y mejoramiento		Informes internos y externos relacionados con el seguimiento de riesgos y gestión del proceso de servicio a la ciudadanía.				Planes de mejoramiento	Todos los demás procesos de la SDHT	
Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía		Plan de Acción formulado	H	1. Desarrollar las actividades de los planes de acción, de gestión de servicio a la ciudadanía, mapa de riesgos y/o planes de mejoramiento.	Subdirector (a) Administrativo (a)	Reportes, documentos y/o seguimiento de los planes de acción	Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía	Ciudadanía
		Planes de mejoramiento				Reportes, documentos y/o seguimiento de los planes de mejoramiento	Todos los demás procesos de la SDHT	
		Plan Gestión de Servicio a la Ciudadanía formulado				Reportes, documentos y/o seguimiento de		

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
						los planes de gestión		
		Mapa de riesgos del proceso				Reportes, documentos y/o seguimiento del mapa de riesgos		
	Ciudadanía	Solicitudes e inquietudes de la ciudadanía	H	2. Atender a la ciudadanía en los diferentes canales de atención según los protocolos y brindar solución en primer contacto.	Subdirector (a) Administrativa - (Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía) (Todos los demás procesos que puedan llegar a atender a ciudadanía)	Registro de personas atendidas	Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía	Ciudadanía
	Ciudadanía	Derechos de petición recibidos en los diferentes canales de atención	H	3. Recepcionar, analizar y asignar los derechos de petición recibidos según los procedimientos internos	Subdirector (a) Administrativa (Proceso de gestión documental)	Registro y asignación de derecho de petición en el sistema de gestión documental	Todos los demás procesos de la SDHT	Ciudadanía
	Ciudadanía	Derechos de petición recibidos en el sistema para la gestión de	H	4. Recepcionar, analizar y asignar los derechos de petición recibidos en el sistema para	Subdirector (a) Administrativa (Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía)	Registro y asignación de derecho de petición en el sistema para la	Todos los demás procesos de la SDHT	Ciudadanía

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
		peticiones ciudadanas		la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te Escucha		gestión de peticiones ciudadanas.		
Todos los procesos	Ciudadanía, personas jurídicas y usuarios de los servicios de la Entidad	Derechos de petición recibidos en los diferentes canales de atención	H	5. Generar respuesta oportuna, traslados, notificación y cierre en los sistemas de información, según los procedimientos internos relacionados con el trámite de derechos de petición.	Funcionario / contratista asignado por la Entidad para dar respuesta	Respuestas a los derechos de petición teniendo en cuenta los criterios de calidad. Traslados de los derechos de petición teniendo en cuenta los criterios de calidad.	Gestión Documental	Ciudadanía y personas jurídicas, usuarios de los servicios de la Entidad
		Requerimientos internos				Respuestas a los requerimientos internos y externos		
	Entes de control	Requerimientos externos				Notificación oportuna de los derechos de petición. Cierre de los derechos de	Todos los demás procesos de la SDHT	Entes de control Entidades públicas

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
						petición en los sistemas de información.		
Todos los procesos	Ciudadanía, personas jurídicas y usuarios de los servicios de la Entidad	Reportes de personas atendidas	H	6. Realizar acompañamiento a la gestión efectuada en las dependendencias en la atención a la ciudadanía	Subdirector (a) Administrativa (Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía)	Actas de socialización de protocolos de atención Ejercicios de ciudadano incógnito	Todos los demás procesos de la SDHT	Ciudadanía
	Entes de control					Aplicación de la encuesta de satisfacción y percepción del servicio		
Todos los procesos	Ciudadanía, personas jurídicas y usuarios de los servicios de la Entidad	Derechos de petición recibidos en los diferentes canales de atención	H	7. Realizar seguimiento a la gestión de los derechos de petición recibidos y tramitados en la entidad	Subdirector (a) Administrativa (Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía)	Informes periódicos de gestión de los derechos de petición.	Todos los demás procesos de la SDHT	Ciudadanía
	Secretaría General Entidades públicas Entes de control					Reportes de alertas de derechos de petición pendientes de gestionar		Secretaría General Entidades públicas Entes de control
Proceso gestión de	Ciudadanía, personas	Encuesta de satisfacción	H	8. Realizar informe de	Subdirector (a) Administrativa	Informe de satisfacción y	Todos los demás	Ciudadanía

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
Servicio a la Ciudadanía	jurídicas y usuarios de los servicios de la Entidad	realizadas por la ciudadanía		satisfacción y percepción del servicio prestado	(Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía)	percepción del servicio prestado	procesos de la SDHT	Secretaría General Entidades públicas Entes de control
Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía	Ciudadanía, personas jurídicas y usuarios de los servicios de la Entidad	Reportes de los Derechos de petición	H	9. Realizar informe de la gestión de los derechos de petición	Subdirector (a) Administrativa (Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía)	Informe de derechos de petición	Todos los demás procesos de la SDHT	Ciudadanía Secretaría General Entidades públicas Entes de control
Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía	Ciudadanía, personas jurídicas y usuarios de los servicios de la Entidad	Encuestas o herramientas utilizadas para la recolección de características de la ciudadanía.	H	10. Apoyar la identificación de los grupos de valor y partes interesadas, así como la identificación de las variables de caracterización de la ciudadanía a través de los diferentes canales.	Subdirección de Programas y Proyectos - (Administración del Sistema de Gestión)	Base de Caracterización de usuarios. Documento de identificación de grupos de Valor y Partes Interesadas	Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía	Ciudadanía Secretaría General Entidades públicas
	Departamento Nacional de Planeación	Guía Departamento Nacional de Planeación			Subdirector (a) Administrativa - (Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía)		Todos los demás procesos de la SDHT	Entes de control
Administración del SIG		PG03-PR01 Identificación	H	11. Identificar los Aspectos e	Subdirector(a) Administrativo(a)	Matriz de aspectos e	Todos los procesos	

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
		de aspectos y evaluación de impactos ambientales		impactos ambientales del proceso PG03-FO796	Equipo PIGA	impactos ambientales PG03-FO796		
Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía		Reportes, documentos y/o seguimiento de los planes de acción Reportes, documentos y/o seguimiento de los planes de mejoramiento	V	1. Realizar seguimiento a los planes de acción, de gestión, servicio a la ciudadanía, mapa de riesgos y/o planes de mejoramiento.	Subdirector (a) Administrativa - (Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía)	Reportes, alertas, compromisos generados.	Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía	Entidades públicas
Proceso administración del SIG		Reportes, documentos y/o seguimiento de los planes de gestión						
Direcciona-miento estratégico		Reportes, documentos y/o seguimiento del mapa de riesgos					Todos los demás procesos de la SDHT	Entes de Control
Proceso administración del SIG	Entes de Control Ente Certificador	Informes de auditorias	V	2. Revisar los informes de Auditorías internas y externas.	Subdirector (a) Administrativa - (Proceso gestión de servicio a la ciudadanía)	Definición de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.	Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía	Entes de Control Ente Certificador

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
							Proceso administración del SIG Evaluación asesoría y mejoramiento	
	Ciudadanía, personas jurídicas y usuarios de los servicios de la Entidad	Quejas, reclamos y denuncias recibidas en los diferentes canales de atención.	V	3. Realizar seguimiento a las quejas, reclamos y denuncias.	Subdirector (a) Administrativa - (Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía)	Informes y/o alertas sobre lo encontrado en las quejas, reclamos y denuncias	Subsecretaria (a) de Gestión Corporativa Evaluación asesoría y mejoramiento Todos los demás procesos de la SDH	Entes de Control
Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General	Reportes de atención a la ciudadanía.	V	4. Revisar los reportes de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial y temas reiterativos.	Subdirector (a) Administrativa - (Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía)	Informes y/o alertas sobre lo encontrado en los reportes	Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía Todos los demás procesos de la SDHT	
Proceso gestión de	Secretaría General	Reportes y/o informes a la gestión	V	5. Revisar los reportes o informes a la	Subdirector (a) Administrativa -	Definición de acciones correctivas,	Proceso gestión de	Secretaría General

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
Servicio a la Ciudadanía		efectuada en el trámite de los derechos de petición.		gestión de los derechos de petición.	(Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía)	preventivas y/o de mejora	Servicio a la Ciudadanía	
	Veeduría Distrital					Reportes, alertas, compromisos generados	Todos los demás procesos de la SDHT	Veeduría Distrital
Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General	Informe de satisfacción y percepción del servicio prestado	V	6. Revisar el informe de satisfacción y percepción del servicio prestado.	Subdirector (a) Administrativa - (Proceso gestión de servicio a la ciudadanía)	Definición de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora	Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General
	Veeduría Distrital	Informe a la gestión de los derechos de petición	V			Reportes, alertas, compromisos generados	Todos los demás procesos de la SDHT	Veeduría Distrital
Administración del SIG		Matriz de aspectos e impactos ambientales PG03-FO796	V	7. Evaluar los Aspectos e impactos ambientales del proceso PG03-FO796	Subdirector(a) Administrativo(a) Equipo PIGA	Matriz de aspectos e impactos ambientales PG03-FO796	Todos los procesos	
Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía		Informes y/o alertas sobre lo encontrado en las quejas, reclamos y denuncias	A	1. Proponer acciones para mitigar las quejas, reclamos o denuncias.	Subdirector (a) Administrativa - (Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía)	Plan de mejoramiento, estrategia o acta de reunión	Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía Direcciona-miento estratégico	Secretaría General Veeduría Distrital

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General Veeduría Distrital	Informes de gestión de derechos de petición	A	2. Socializar informe de gestión del trámite de los derechos de petición.	Subdirector (a) Administrativa - (Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía) Oficina de Comunicaciones	Informe de gestión de trámite de los derechos de petición socializado	Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía Todos los demás procesos de la SDHT	Ciudadanía Entidades públicas
Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General Veeduría Distrital	Informe de satisfacción y percepción del servicio prestado a la ciudadanía	A	3. Socializar informe de satisfacción y percepción del servicio prestado a la ciudadanía.	Subdirector (a) Administrativa - (Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía) Oficina de Comunicaciones	Informe de satisfacción y percepción del servicio prestado a la ciudadanía socializado	Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía Todos los demás procesos de la SDHT	Ciudadanía Entidades públicas
Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía Proceso administración del SIG Evaluación asesoría y mejoramiento	Entes de control Ente Certificador	Informes de auditorías externas Informes de auditorías internas	A	4. Generar planes de mejoramiento o acciones correctivas con base en las observaciones, hallazgos o recomendaciones de las auditorías internas o externas.	Subdirector (a) Administrativa - (Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía)	Planes de mejoramiento	Proceso gestión de Servicio a la Ciudadanía Evaluación asesoría y mejoramiento	Entes de control Ente Certificador

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO: Véase Mapa Interactivo. **MONITOREO Y SEGUIMIENTO:** Véase Indicadores del proceso.

PRODUCTOS Y SERVICIOS: No aplica

RECURSOS:

- Sistema de Información Interno para la Planeación
- Bogotá te escucha "Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas"
- Software interno de Gestión Documental
- Mapa interactivo

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha Modificación (aaaa/mm/dd)	Versión	Descripción del cambio
22/06/2018	3	Se actualizan los requisitos normativos de la ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015, se elimina la NTCGP:1000:2009, se incluye el MIPG, se incluye en las actividades del "actuar" la identificación de oportunidades
20/12/2019	4	Se modifica la redacción del objetivo y del alcance. Se modifican los requisitos normativos eliminando NTD-SIG 001:2011 y MIPG, se incluye el término de "denuncias" y asignación de PQRSD, se organiza el ciclo PHVA.
25/11/2022	5	Se modifica el nombre del proceso, objetivo, alcance y el ciclo PHVA teniendo en cuenta las observaciones de las auditorías y necesidad del servicio prestado a la ciudadanía.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma:	**Firma:**	**Firma:**
Nombre: Jessica Patricia Rodríguez Ariza	**Nombre:** Argenis Rocío Suarez Acevedo	**Nombre:** Luz Nelly Ortiz Moya
Cargo: Contratista de la Subdirección Administrativa	**Cargo:** Contratista de la Subdirección Administrativa	**Cargo:** Subdirectora Administrativa