


	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO:	ARCC-CR-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN:	11	
		FECHA DE VIGENCIA:	14/10/2025	

1. MACROPROCESO	APOYO	1.1 Proceso	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	2.1 LÍDER ESTRATÉGICO	SECRETARÍA GENERAL
3. OBJETIVO PROCESO	Garantizar la atención a la ciudadanía a través de la implementación de estrategias dirigidas a la identificación de expectativas y necesidades ciudadanas, la atención oportuna de solicitudes, la promoción de prácticas que fortalezcan la cultura del servicio y la evaluación de la satisfacción frente a la gestión institucional, garantizando criterios de eficiencia, transparencia, pertinencia y calidad en las respuestas.			2.2 LÍDER OPERATIVO	AUXILIAR DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO
4. ALCANCE DEL PROCESO	Inicia con la definición de actividades para dar cumplimiento a la normatividad y lineamientos de atención a la ciudadanía, la formulación de estrategias enmarcadas en la Política Pública de Atención al Ciudadano, la definición de escenarios de relacionamiento con los grupos de interés y la elaboración de informes de seguimiento sobre los avances del proceso.				

5. ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO									
TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADA - INSUMO	ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO		SALIDA	CLIENTE	TIPO DE CLIENTE	
INTERNO	EXTERNO							INTERNO	EXTERNO
X	X	Entidades de los niveles distrital y nacional. Proceso del área	Lineamientos normativos relacionados con relacionamiento con la ciudadanía Políticas institucionales Plataforma estratégica	P	Establecer metodologías, estrategias y lineamientos para la atención a la ciudadanía	Manual de servicio a la ciudadanía y lineamiento de PQRS Procedimiento de atención a la ciudadanía Circulares Guías	Ciudadanía en general Todas las áreas de la entidad	X	X
	X	Ciudadanía en general	Requerimientos recibidos de la ciudadanía		Orientar y atender los requerimientos de la ciudadanía mediante los canales de atención dispuestos por la entidad	Respuesta a los requerimientos de la ciudadanía (Atendidos por el medio en que se recibieron)	Ciudadanía en general		X
	X	Entidades de los niveles distrital y nacional.	Normatividad	H	<ul style="list-style-type: none"> Alimentación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. Entrega de las solicitudes recibidas a las áreas encargadas de proyectar la respuesta. Brindar capacitaciones a las áreas sobre la gestión y respuesta de PQRS Elaboración de informes requeridos por los diferentes entes de control, entidades distritales y nacionales. Asistencia a las reuniones programadas por la Veeduría Distrital, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Subdirección de Servicio a la Ciudadanía y la Alcaldía Mayor de Bogotá. Implementar o ejecutar los planes operativos formulados. Orientar los requerimientos de los grupos de valor identificados con relación a la información de trámites y servicios que se ofrecen a través de la entidad. Gestionar el registro y actualización de los OPA'S en el SUIT y divulgar su oferta a los grupos de valor. Identificar las mejoras a realizar en los OPA'S teniendo en cuenta los grupos de valor, y formular la estrategia de racionalización de trámites 	<ul style="list-style-type: none"> Acciones de mejora resultado de las diferentes evaluaciones y autoevaluaciones realizadas contempladas en los diferentes en los diferentes planes que tiene la entidad. Entrega de copias solicitadas. Listado de asistencias a capacitaciones Informes mensuales de PQRS. Informe trimestral a Gerencia. Informe del o la defensor (a) de la ciudadanía Reportes de los diferentes planes que tiene la entidad AAUT-MN-001 Manual de servicio a la ciudadanía AAUT-PO-001 Política de servicio a la ciudadanía Informes a los diferentes entes externos y dependencias que los requieren. AAUT-PO-002 Política de racionalización de trámites Estrategia de racionalización de trámites 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos internos del Canal. Entidades de los niveles distrital y nacional 	X	X
	X	Todos los procesos del Canal	Información general de Canal Capital	V	<ul style="list-style-type: none"> Verificación o seguimiento de las PQRS y de la prestación del servicio a través de los informes mensuales y la evaluación del servicio que se hace mediante el informe semestral de satisfacción. Verificación de que la totalidad de los requerimientos sean atendidos. Verificación del mapa de riesgos del proceso, indicadores de gestión y planes de mejoramiento. Verificación del registro de operación en el SUIT 	<ul style="list-style-type: none"> AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS Informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía Registro de operación en el SUIT 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades de los niveles distrital y nacional *Control, Seguimiento y Evaluación 	X	X
X		Todos los procesos del Canal	Planes, auditorías y evaluaciones que tiene la entidad internamente	A	Formulación y ejecución de acciones preventivas, correctivas y de mejora	<ul style="list-style-type: none"> Mapas de Riesgos. Formulación de Indicadores de Gestión y Plan de mejoramiento institucional 	<ul style="list-style-type: none"> *Control, Seguimiento y Evaluación * Todas las áreas de la entidad 	X	
X		Proceso del área	AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS		Remitir las alertas correspondientes a las áreas de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> Alertas a las áreas competentes para las respuestas de PQRS Informes de peticiones pendientes 	<ul style="list-style-type: none"> * Todas las áreas de la entidad 	X	



6. ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO		
Normatividad	Riesgos identificados	Controles existentes
Ver la sección 5 - NORMOGRAMA descrita en el procedimiento ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	Inicio > MIPG > 2. Direccionamiento estratégico y Planeación > 2.1 Planeación Institucional > Administración del Riesgo > Matr	Inicio > MIPG > 2. Direccionamiento estratégico y Planeación > 2.1 Planeación Institucional > Administración del Riesgo > Matrices

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO:	ARCC-CR-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN:	11	
		FECHA DE VIGENCIA:	14/10/2025	

7. RECURSOS DEL PROCESO				
HUMANOS	TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS	DOCUMENTOS / TRÁMITES		
		Documento	Ubicación	
			Interna	Externa
Secretario (a) General.	* Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha * Intranet Institucional. * SUIIT *Portal oficial de servicios ciudadanos de la Alcaldía de Bogotá (antes Guía de trámites y servicios del distrito). * SICC	Información del proceso	Inicio > Apoyo > Relacionamiento con la Ciudadanía	N/A
Auxiliar de Relacionamiento con la Ciudadanía.		Matriz de riesgos	Inicio > MIPG > 2. Direcccionamiento estratégico y Planeación > 2.1 Planeación Institucional > Administración del Riesgo	4. Planeación Presupuesto e Informes, 4.3 Plan de Acción y planes indicativos Decreto 612 y en Matrices de riesgo de gestión
Profesional especializado de Programación - Operador Tráfico		Normograma	Inicio > MIPG > 3. Gestión con valores para resultados > 3.4 Mejora Normativa	Botón de transparencia, numeral 2.1.3 Normativa aplicable
Áreas encargadas de la respuesta a las peticiones recibidas.		Listado maestro de documentos	Inicio > MIPG > 3. Gestión con valores para resultados > 3.5 Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos > Matrices del sistema de gestión	N/A
		Tablas de Retención Documental	Inicio > MIPG > 5. Información y comunicación > 5.1 Gestión documental	Botón de transparencia, numeral 7.1 Instrumentos de gestión de la información
		Inventario de Activos de Información	Inicio > MIPG > 3. Gestión con valores para resultados > 3.1 Gobierno Digital	Botón de transparencia, numeral 7.1 Instrumentos de gestión de la información

8. MEDICIÓN DEL PROCESO (INDICADORES)	Plan de Acción Institucional disponible en: Intranet institucional - ruta: Inicio > MIPG > 2. Direcccionamiento estratégico y Planeación > 2.1 Planeación Institucional > Plan de acción institucional Página web - Botón de transparencia, numeral 4.3 Plan de acción	9. REQUISITOS ASOCIADOS MIPG	1° Dimensión: Talento Humano. - Política Gestión estratégica del talento Humano - Ruta del servicio (al servicio de los ciudadanos). 2° Dimensión: Direcccionamiento Estratégico y Planeación. - Política de Planeación Institucional - Plan de acción institucional, PAAC. 3° Dimensión: Gestión con Valores para Resultados - Relación Estado - Ciudadano (política de racionalización de trámites, participación ciudadana en la gestión pública, servicio al ciudadano) 5° Dimensión: Información y Comunicación. - Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción 7° Dimensión: Control Interno - Primera línea de defensa.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sonia Carolina Rodríguez Reyes - Auxiliar de atención al ciudadano Secretaría General	Ana María Páez Morales - Profesional de apoyo de Planeación Oficina asesora de Planeación	Juana Amalia Hernández González - Secretaria General Secretaría General

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO:	ARCC-CR-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN:	11	
		FECHA DE VIGENCIA:	14/10/2025	
14. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO				
VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLES	
5	15/12/2010	Se actualiza y aprueba la caracterización de acuerdo con el Comité MECI - SGC- SGSI de fecha 15 de diciembre de 2010 (Acta 31).	Secretaría General - Auxiliar de Atención al Ciudadano	
6	26/08/2016	Se realizó el ajuste de la caracterización de acuerdo con la actualización de los procedimientos de servicio a la ciudadanía y defensor al televidente, así como de los requisitos de las normas de los subsistemas de gestión.	Secretaría General - Auxiliar de Atención al Ciudadano	
7	20/06/2019	Versión 7: Revisión y actualización de la información del documento, así como de la "sección 13: Requisitos de Norma", en el marco de la transición del Sistema Integrado de Gestión - SIG hacia el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.	Secretaría General - Auxiliar de Atención al Ciudadano	
8	29/06/2021	Versión 8: Revisión y actualización de los enlaces a los documentos indicados en el punto 11.	Secretaría General - Auxiliar de Atención al Ciudadano	
9	10/12/2021	Versión 9: actualización del formato de caracterización y de la información relacionada en el punto 5 de la presente caracterización.	Secretaría General - Auxiliar de Atención al Ciudadano	
10	27/10/2023	Versión 10: actualización de la información de los puntos 5, 6, 7 y 8, así como del objetivo, alcance y nombre del proceso.	Secretaría General - Auxiliar de Atención al Ciudadano	
11	14/10/2025	Versión 11: actualización de la información de los puntos 5 y 7, así como del objetivo, alcance y nombre del proceso.	Secretaría General - Auxiliar de Atención al Ciudadano	