



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**  
**RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA**

CÓDIGO:

ARCC-CR-001

VERSIÓN:

11

FECHA DE VIGENCIA:

14/10/2025

ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

<b>1. MACROPROCESO</b>	APOYO	<b>1.1 Proceso</b>	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	<b>2.1 LÍDER ESTRATÉGICO</b>	SECRETARÍA GENERAL
<b>3. OBJETIVO PROCESO</b>	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.			<b>2.2 LÍDER OPERATIVO</b>	AUXILIAR DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO
<b>4. ALCANCE DEL PROCESO</b>	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		
X	X	Entidades de los niveles distrital y nacional. Proceso del área	Lineamientos normativos relacionados con relacionamiento con la ciudadanía Políticas institucionales Plataforma estratégica	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	Respuetes a los requerimientos de la ciudadanía (Atendidos por el medio en que se recibieron)	Ciudadanía en general	X	
X	X	Entidades de los niveles distrital y nacional.	Normatividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alimentación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.</li> <li>• Entrega de las solicitudes recibidas a las áreas encargadas de proyectar la respuesta.</li> <li>• Brindar capacitaciones a las áreas sobre la gestión y respuesta de PQRS</li> <li>• Elaboración de informes requeridos por los diferentes entes de control, entidades distritales y nacionales.</li> <li>• 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.</li> <li>• Implementar o ejecutar los planes operativos formulados.</li> <li>• 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.</li> <li>• Gestionar el registro y actualización de los OPA'S en el SUIT y divulgar su oferta a los grupos de valor.</li> <li>• Identificar las mejoras a realizar en los OPA'S teniendo en cuenta los grupos de valor, y formular la estrategia de racionalización de trámites</li> </ul>	Acciones de mejora resultado de las diferentes evaluaciones y autoevaluaciones realizadas contempladas en los diferentes en los diferentes planes que tiene la entidad. <ul style="list-style-type: none"> <li>* Entrega de copias solicitadas.</li> <li>* Listado de asistencias a capacitaciones</li> <li>* Informes mensuales de PQRS.</li> <li>* Informe trimestral a Gerencia.</li> <li>* Informe del o la defensor (a) de la ciudadanía</li> <li>* Reportes de los diferentes planes que tiene la entidad</li> <li>* AAUT-MN-001 Manual de servicio a la ciudadanía</li> <li>* AAUT-PO-001 Política de servicio a la ciudadanía</li> <li>* Informes a los diferentes entes externos y dependencias que los requieren.</li> <li>* AAUT-PO-002 Política de racionalización de trámites</li> <li>* Estrategia de racionalización de trámites</li> </ul>	* 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				X	X	
X		Todos los procesos del Canal	Planes, auditorías y evaluaciones que tiene la entidad internamente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Verificación de que la totalidad de los requerimientos sean atendidos.</li> <li>• Verificación del mapa de riesgos del proceso, indicadores de gestión y planes de mejoramiento.</li> <li>• Verificación del registro de operación en el SUIT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS</li> <li>* Informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario</li> <li>* Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía</li> <li>* Registro de operación en el SUIT</li> </ul>	* Entidades de los niveles distrital y nacional * Control, Seguimiento y Evaluación	X	X	
X		Proceso del área	AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS				X		
<b>6. ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO</b>									
<b>Normatividad</b>		<b>Riesgos identificados</b>			<b>Controles existentes</b>				
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
VERSIÓN:	11
FECHA DE VIGENCIA:	14/10/2025



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

7. RECURSOS DEL PROCESO

HUMANOS	TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS	DOCUMENTOS / TRÁMITES		
		Documento	Ubicación	
Interna	Externa			
Secretario (a) General.		Información del proceso	Inicio > Apoyo > Relacionamiento con la Ciudadanía	N/A
Auxiliar de Relacionamiento con la Ciudadanía.		Matriz de riesgos	Inicio > MIPG > 2. Direccionamiento 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	* Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha * Intranet Institucional. * SUIT * SICC	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.	*Portal oficial de servicios ciudadanos de la Alcaldía de Bogotá (antes Guía de trámites y servicios del distrito).	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. Direccionamiento 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1º Dimensión: Talento Humano.</li> <li>- Política Gestión estratégica del talento Humano - Ruta del servicio (al servicio de los ciudadanos).</li> <li>- 2º Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación.</li> <li>- Política de Planeación Institucional - Plan de acción institucional, PAAC.</li> <li>- 3º Dimensión: Gestión con Valores para Resultados</li> <li>- Relación Estado - Ciudadano (política de racionalización de trámites, participación ciudadana en la gestión pública, servicio al ciudadano)</li> <li>- 5º Dimensión: Información y Comunicación.</li> <li>- Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción</li> <li>- 7º Dimensión: Control Interno</li> <li>- Primera línea de defensa.</li> </ul>
---------------------------------------	---	------------------------------	---

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

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	ARCC-CR-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN:</b>	11	
		<b>FECHA DE VIGENCIA:</b>	14/10/2025	
<b>14. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO</b>				
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	