





	SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO	E-SCI-CP-001
			VERSIÓN	08 ^{1 de 8}
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		PÁGINA	1 de 1
			VIGENTE DESDE	4/10/2022
INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO				
Nombre del proceso:	Servicio a la Ciudadanía	Tipo de Proceso:	Estratégico	
Líder (es):	Secretario General			
Objetivo del proceso:	Desarrollar acciones orientadas a la prestación de un servicio amable, respetuoso, digno, humano e incluyente a la ciudadanía; orientando y divulgando de manera ágil, eficiente y efectiva, los servicios y el modelo pedagógico del IDIPRON y direccionando oportunamente los requerimientos ciudadanos, para lograr una ciudadanía satisfecha con el servicio y la atención que se prestada por el proceso.			
Alcance del proceso:	Inicia con la identificación de las necesidades de los usuarios así como las especificaciones y requisitos del servicio, incluye la divulgación de los eventos y proyectos de la entidad, la administración del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Instituto, el seguimiento a las respuestas ciudadanas y finaliza con los ciudadanos orientados y la evaluación de la satisfacción en la prestación de los servicios todo teniendo en cuenta el cumplimiento de los protocolos de atención establecidos en la entidad.			
CONDICIONES GENERALES				
No.	Descripción			
1	En el Idipron cada servidor público (contratista, personal de planta, personal temporal o provisional) es responsable de adoptar los principios para una atención oportuna, respetuosa y cordial tanto a sus compañeros como a la ciudadanía.			
2	Toda solicitud o requerimiento debe ser atendido de forma oportuna, es decir, en el momento en que sea requerido por el ciudadano de forma presencial y a través del sistema Bogotá te Escucha de acuerdo a los términos de la ley 1755 del 2015			
3	Las solicitudes ciudadanas deben ser direccionadas al proceso correspondiente en los tiempos asignados.			
4	El área de Servicio al Ciudadano debe alertar a los procesos responsables sobre el vencimiento de términos para dar respuesta al peticionario.			
5	La satisfacción del servicio, será evaluada de forma mensual.			
6	En todas las actividades relacionadas con la atención a la ciudadanía se debe tener en cuenta el enfoque diferencial que establece la inclusión de todos los grupos poblacionales y la garantía de sus derechos conforme a las directrices de las políticas públicas poblacionales del Distrito Capital que rigen para: Discapacidad, mujer y género, población LGBTI, jóvenes y grupos étnicos			
7	El seguimiento a las respuestas emitidas por la entidad a la ciudadanía, será evaluado de forma mensual.			
GLOSARIO				
Término		Definición		
SDQS (Sistema Distrital de Peticiones Bogotá te Escucha)		Sistema creado por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en donde se registran y gestionan las peticiones ciudadanas de las Entidades Distritales.		

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud</small>	SERVICIO A LA CIUDADANÍA					CÓDIGO	E-SCI-CP-001
						VERSIÓN	08 ^{1 de 8}
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					PÁGINA	1 de 1
						VIGENTE DESDE	4/10/2022
DESARROLLO DEL PROCESO							
ENTRADAS (Insumos)	Grupos de valor - Proveedores		Principales Actividades	PHVA	Salidas (Productos / Servicios)	Grupos de valor - Destinatarios	
	Int. o Ext.	Proveedores				Int. o Ext.	Destinatarios
Plan estrategico institucional Resultados obtenidos por el proceso en la vigencia anterior Auditorias realizadas Encuestas de satisfacción Planes de mejoramiento	Interno	Oficina Asesora de Planeación Proceso Servicio a la Ciudadanía Oficina de Control Interno	Formular las estrategias y actividades para la atención a la ciudadanía.	Planear	Plan de acción Planeación estratégica de la entidad Plan anticorrupción y de atención al ciudadano Plan de adecuación	Externo	Ciudadanía en general
Invitación participación ferias de servicio a la ciudadanía y demás eventos para la ciudadanía	Externo	Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Otras entidades Distritales y privadas	Programar la intervención en las ferias de servicio al ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá o a los eventos programados por demás entidades y empresas privadas.	Planear	Correo electrónico con el plan de trabajo de las intervenciones.	Interno	Proceso Servicio a la Ciudadanía Proceso Comunicación Estratégica
Planes formulados	Interno	Proceso Servicio a la Ciudadanía	Ejecutar las actividades programadas por el proceso en los diferentes planes formulados	Hacer	Reportes de avance, informes de gestión, indicadores	Interno	Proceso Servicio a la Ciudadanía Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno
Asistencia a ferias de servicio a la ciudadanía y eventos que inviten a la entidad en relación con la ciudadanía	Externo	Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Participar en las ferias de servicio y demás eventos para la ciudadanía, realizadas en el distrito u otras entidades, para afianzar la relación Entidad-Ciudadanía.	Hacer	Listas de asistencia de los eventos en los que participo Servicio a la Ciudadanía.	Externo	Ciudadanía en general

		SERVICIO A LA CIUDADANÍA				CÓDIGO	E-SCI-CP-001
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO				VERSIÓN	08 ^{1 de 8}
						PÁGINA	1 de 1
						VIGENTE DESDE	4/10/2022
Requerimientos ciudadanos	Externo	Ciudadanía en general	Gestionar las peticiones ciudadanas que lleguen a la entidad a través del aplicativo Bogotá Te Escucha a través de los diferentes canales de atención, reasignándolas a la(s) dependencia(s) responsables de dar respuesta.	Hacer	Respuesta oportuna a los requerimientos ciudadanos (quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información).	Externo	Peticionario
Aplicar encuestas de percepción del servicio	Externo	Ciudadanía en general	Formular la herramienta para recolectar la información respecto a la encuesta de percepción del servicio por parte de la ciudadanía y gestionar su diligenciamiento	Hacer	Resultados de las encuestas	Interno	Secretaría General - todos los procesos
Reportes de avance, informes de gestión, indicadores Encuestas de percepción del servicio	Interno	Ciudadanía en general	Analizar los resultados de las encuestas de percepción del servicio realizadas para determinar la satisfacción a la ciudadanía. Verificar el cumplimiento de la política pública distrital de servicio al ciudadano y planes de mejoramiento del área. cumplimiento al estatuto anticorrupción (El artículo 73 de la ley 1474 de 2011). Verificar el cumplimiento de los planes establecidos.	Verificar	Análisis de resultados de las Encuestas Informes de gestión y reporte de cumplimiento de las actividades	Interno	Secretaría General - todos los procesos
Informe en archivo plano enviado por al Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Externo	Dirección Distrital de Calidad Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá	Revisar las respuestas emitidas por la entidad a las peticiones ciudadanas, verificando que cumplan con calidez, solución de fondo, oportunidad y lenguaje claro.	Verificar	Cumplimiento de la política pública distrital de servicio al ciudadano, dar cumplimiento al estatuto anticorrupción (El artículo 73 de la ley 1474 de 2011).	Externo	Ciudadanía en general
Informes de seguimiento a planes, mapas de riesgos, indicadores. Auditorías internas y externas	Interno	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno	Revisar las recomendaciones, observaciones y hallazgos emitidos frente a la gestión del proceso y elaborar acciones de mejora	Actuar	Planes de mejoramiento	Interno	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno Proceso de Servicio a la Ciudadanía
Informe de seguimiento a las respuestas de enviadas por la entidad a la ciudadanía	Interno	Dependencias o áreas de la entidad que responden las peticiones ciudadanas	Implementar acciones correctivas, preventivas o de mejora de acuerdo con las auditorías, informes de seguimiento, herramientas de gestión o ejercicios de autoevaluación, alertas sobre las dependencias que contestan por fuera de términos las peticiones ciudadanas	Actuar	Plan de Mejoramiento Informe mensual sobre las áreas que respondieron por fuera de términos las peticiones ciudadanas.	Interno	Todos los procesos y áreas de la entidad.

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO	E-SCI-CP-001
			VERSIÓN	08 ^{1 de 8}
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		PÁGINA	1 de 1
			VIGENTE DESDE	4/10/2022
PRODUCTOS FINALES				
Nombre	Descripción		Atributos de Calidad	
Informe mensual de gestión	En este informe se encuentra, la cantidad de peticiones recibidas en la entidad, las atenciones realizadas por el área a través de los diferentes canales, su clasificación por tipología, analizando las quejas y los reclamos, los subtemas del periodo, las peticiones trasladadas por no competencia, las peticiones cerradas en el mismo periodo y en periodos anteriores,el tiempo en la atención de requerimientos, la participación por calidad de requeriente, la cantidad de solicitudes de acceso a la información, el consolidado del seguimiento a las respuestas emitidas por la entidad, el análisis del resultado de las encuestas de percepción ciudadana, eventos en los que el área de servicio a la ciudadanía halla participado como ferias de servicio y cualificaciones, conclusiones y recomendaciones.		Lenguaje claro en cada uno de los puntos del informe,el documento debe ser publicado en la página web de la entidad en el link de transparencia en formato pdf editable.	
Informes de peticiones, quejas y reclamos	En este informe se encuentra la información sobre las peticiones ciudadanas que llegaron a la entidad de la siguiente manera: Número de petición, dependencia, funcionario que atendio el requerimiento, tipo de petición, estado de la petición final, fecha de inicio de términos, días de gestión, días de vencimiento, total del requerimientos trasladados, tiempo promedio de atención de los querimientos. También se encuentra una información sobre las solicitudes de información de la siguiente manera: Número de solicitudes de información recibidas, número de solicitudes trasladadas, tiempo promedio de respuesta y número de solicitudes a las que se les negó la información.		El documento debe ser publicado en la página web de la entidad en el link de transparencia en formato pdf editable.	
Base de datos seguimiento de las respuestas de las peticiones ciudadanas	En esta base de datos se encuentra de forma consolidada la información sobre el cumplimiento de los lineamientos sobre calidad, oportunidad, respuesta de fondo, coherencia, calidez y lenguaje claro que deben tener las respuestas ciudadanas. Cuenta con los siguientes campos: Número de petición, nombre del peticionario, dependencia, tipo de petición , días de vencimiento, oportunidad, coherencia, solución de fondo, calidez y observaciones.		Totalidad de documento diligeciado, con verificación de tiempos según lo estipulado en la ley 1755 del 2015 y de la guía pra la evaluacion de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y el manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas.	
Listados de asistencia a ferias de Servicio y eventos para la atención a la ciudadanía	Estos son eventos que realizan diferentes entidades que pueden ser públicas o privadas en donde servicio a la ciudadanía da a conecer los servicios que se ofrecen en el idipron.		Protocolo de atención presencial	
Informe de implementación de la política pública de servicio a la ciudadanía en la entidad	En este informe se registra lo implementado en la entidad, para esto, la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía, envía un archivo en excel y un link en donde se registran los avances y sus respectivas evidencias.		Entrega oportuna de la información solicitada	

<div><p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud</p></div>	SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO	E-SCI-CP-001
			VERSIÓN	08 ^{1 de 8}
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		PÁGINA	1 de 1
			VIGENTE DESDE	4/10/2022
Análisis de encuestas de percepción de servicio	Luego de la aplicación de las encuestas de percepción de servicio, se realiza un análisis de forma mensual de los resultados, el cual es registrado en el informe de gestión mensual del área.	Lenguaje claro en el análisis de la información		
Mesas de trabajo con las áreas que necesiten fortalecer el manejo del sistema Bogotá Te Escucha y la forma para dar respuestas a la ciudadanía	En estas mesas de trabajo se trabajaran los vacíos encontrados en el manejo de la plataforma sdqs.	Lenguaje claro		
Informe de seguimiento a las respuestas de los requerimientos ciudadanos	Informe de seguimiento verificando que las respuestas que se le envia a la ciudadanía cumplen con requisitos de calidez, respuesta de fondo,oportunidad y lenguaje claro.	Respuestas con cumplimiento de cada uno de los requisitos		
Planes de mejoramiento	Debe contener las actividades para subsanar las falencias encontradas en las auditorias que realizan en el entidad y los entes de control.	Lenguaje claro en cada actividad		
Correo electrónico dirigido a la oficina de control disciplinario interno	En este correo deben ser estipuladas las áreas que respondieron por fuera de términos las peticiones ciudadanas, debe ser enviado de forma mensual .	Certeza en la información a enviar de acuerdo con el seguimiento realizado a las respuestas de peticiones ciudadanas.		
RECURSOS ESENCIALES PARA LA OPERACIÓN DEL PROCESO				
Equipos Tecnológicos		Sistemas de información		
Equipos de cómputo con camara		Acceso a redes sociales whatsapp y facebook , plataforma Bogotá te Escucha y youtube		
Infraestructura		Humanos		
Espacio para la atención en donde se posibilite la privacidad para la ciudadanía, mobiliario adecuado para la atención de personas con discapacidad física y personas de talla baja		*Servidores para la atención de los puntos de atención a la ciudadanía y para el liderazgo del grupo		


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud</p>	SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO	E-SCI-CP-001
			VERSIÓN	08 ^{1 de 8}
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		PÁGINA	1 de 1
			VIGENTE DESDE	4/10/2022


ENTORNO ESPECIFICO DEL PROCESO			
Normatividad		Riesgos Identificados	
https://www.idipron.gov.co/normatividad		https://www.idipron.gov.co/mapa-de-riesgos-de-gestion-formulacion-2021 https://www.idipron.gov.co/mapa-riesgos-2021-formulacion	

INDICADORES DE GESTIÓN			
No.	Nombre del Indicador	Definición operacional	
1	Calidad de las respuestas emitidas por la entidad	No. De respuestas emitidas que cumplan con la norma / cantidad de respuestas mensuales	
2	Eficiencia en la respuestas emitidas por la Entidad	Cantidad respuestas emitidas por la entidad en el mes que cumplen con los términos de ley / cantidad de respuestas mensuales emitidas por la entidad	
3	Satisfacción del servicio	Sumatoria de la calificación obtenida en la pregunta No. 6 de la encuesta de percepción / Cantidad de encuestas realizadas	

TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OPA) DEL PROCESO			
No.	Nombre	Tipo	
1	N/A	N/A	

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Descripción de Cambios	Fecha (DD/MM/AAAA)	Elaboró
01	Se crea la caracterización	24/08/2011	Angelica María Franco Triana
02	Se separa el proceso, queda Atención al Ciudadano como proceso de apoyo y todas las actividades relacionadas con participación ciudadana, control social y gestión interinstitucional se integran al proceso de Planeación Estratégica Participativa, Seguimiento y Evaluación de la Gestión y Política Pública	13 11 2012	Blanca Yanira Avellaneda, Angelica María Franco Trian
03	Actualización de la información de acuerdo a la separación de las actividades correspondientes al proceso de Atención al Ciudadano y Planeación Participativa	10 07 2014	Blanca Yanira Avellaneda
04	Se modifica y ajusta objetivo, entradas, ciclo PHVA, salidas y comunicaciones de acuerdo a las necesidades y actividades actuales Es necesario modificar los indicadores con la finalidad de realizar seguimiento, medición y monitoreo de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión y la	13 03 2016	Blanca Yanira Avellaneda
05	Se realiza actualización del formato de caracterización a la nueva plantilla con el fin de migrar la documentación al Nuevo Mapa de Procesos de acuerdo a lo establecido en el memorando remitido el 8 de marzo del presente con número de radicado 2019IE2694, en el cual se informa del plazo límite para la actualización de la documentación acorde al mapa de procesos actual.	21 05 2019	Oscar Leonardo Ortiz Jeréz

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO	E-SCI-CP-001
			VERSIÓN	08 ^{1 de 8}
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		PÁGINA	1 de 1
			VIGENTE DESDE	4/10/2022
06	<p>"Se realiza actualización del formato de caracterización a la nueva plantilla</p> <p>Se realizan los siguientes cambios en el documento :</p> <p>*Objetivo: Se actualiza el objetivo del proceso ya que se incorporan actividades que realiza el área de atención al ciudadano.</p> <p>Alcance: Se modifica el alcance ya que se incorpora la identificación de las necesidades de los ciudadanos y se incluyen actividades de acuerdo con el cambio del objetivo del área.</p> <p>Se modifican la forma de recibir las solicitudes, ya que esto no se hace a través de twitter.</p> <p>Así mismo, se incorporan:</p> <p>1. En el Idipron cada servidor público (contratista, personal de planta, personal temporal o provisional) es responsable de adoptar los principios para una atención oportuna, respetuosa y cordial tanto a sus compañeros como a la ciudadanía.</p> <p>2. Toda solicitud o requerimiento debe ser atendido de forma oportuna, es decir en el momento en que sea requerido por el ciudadano de forma presencial y a través del sistema Bogotá te Escucha de acuerdo a los términos de la ley 1755 .</p> <p>3. Las solicitudes son direccionadas al proceso correspondiente en los tiempos asignados.</p> <p>4. El área de Atención al ciudadano debe alertar a los procesos responsables sobre el vencimiento de términos para dar respuesta al peticionario.</p> <p>5. La satisfacción del servicio, será evaluada de forma mensual.</p> <p>6. En todas las actividades relacionadas con la atención a la ciudadanía se debe tener en cuenta el enfoque diferencial que establece la inclusión de todos los grupos poblacionales y la garantía de sus derechos conforme a las directrices de las políticas públicas poblacionales del Distrito Capital que rigen para: Discapacidad, mujer y género, población LGBTI, jóvenes y grupos étnicos.</p> <p>INDICADORES: Se cambia el planteamiento del primer indicador , pues se pretende conocer el cumplimiento de la norma NTG en donde es evalua la calidad, calidez, oportunidad y respuesta de fondo a los requerimientos ciudadano.</p> <p>Se elimina el indicador No. 2 ya que se mide en el indicador No. 1.</p> <p>Se crea el indicador sobre satisfacción del servicio.</p> <p>PROVEEDORES: Se incorpora a la Alcaldía mayor de Bogotá y Secretaría General Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.</p> <p>ENTRADAS: Se resumen las entradas en ""requerimientos ciudadanos"" ya que cada entrada es una tipología de estos y se incorpora las invitaciones a participar en las ferias de servicio y los informes emitidos por la secretaria general de la alcaldía mayor.</p> <p>ACTIVIDADES: HACER se modifica la actividad ""Entrega personalizada de respuestas a requerimientos interpuestos por beneficiarios en unidades y convenios* debido a que el área remite estas respuestas y dependiendo de canal a través del cual fué remitido el requerimiento se realiza la entrega de las respuesta.</p> <p>Se cambia la redacción de la actividad ""presentación de informes estadísticos de gestión encomité de Atención al ciudadano"" debido a que no existe este comite y los informes deben ser enviados al Subdirector Técnico Administrativo y Financiero.</p> <p>Se incorporan las siguientes acciones: *Participación en Ferias de Servicio a la Ciudadanía convocadas</p> <p>*Asignación oportuna de los requerimientos ciudadanos a cada dependencia.</p> <p>*Se verifica que las respuestas que emite la entidad, cumplan con la norma NTG emitida por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y deben contener (solución de fondo, oportunidad en la respuesta, calidez en el lenguaje, coherencia).</p> <p>*Seguimiento a los requerimientos ciudadanos a través de correos electrónicos y llamadas a las diferentes dependencias de la Entidad.</p> <p>SALIDAS: Se elimina ""Oportunidades de mejora para todos los procesos a partir de la directriz del comité de atención al ciudadano."" ya que el comité no existe, sin embargo, las oportunidades de mejora o sugerencias del proceso quedan registradas en el informe mensual enviado a la Subdirección Técnica, Administrativa y Financiera.</p> <p>Adiministrativa y Financiera. Se incorporan: *Informe de requerimientos ciudadanos presentado a la Subdirección Técnica, Administrativa, y Financiera.</p> <p>* Informe sobre el seguimiento de las respuestas registradas en en aplicativo SDQS</p> <p>VERIFICAR: Se cambian las actividades de seguimiento ""*Seguimiento de respuesta oportuna a la ciudadanía.*Seguimiento a la calidad, oportunidad y satisfacción en las respuestas a la ciudadanía"" al hacer para que esta actividad sea efectiva. Se incorpora la revisión de los riesgos del área. "</p>	30/07/2020	Grisel Córdoba Casella	

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO	E-SCI-CP-001	
			VERSIÓN	08 ^{1 de 8}	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		PÁGINA	1 de 1	
			VIGENTE DESDE	4/10/2022	
07	*Se realiza actualización del formato de caracterización a la nueva plantilla *Se modifica fórmula del indicador de satisfacción de los servicios, pues estaba incompleta. *Se incorpora el link del normograma de la entidad y del mapa de riesgos		24/12/2021	Grisel Córdoba Casella	
08	1. Se realiza la actualización de las áreas / dependencias y cargos mencionados en el documento con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo “Por el cual se modifica la Estructura Organizacional del INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON, se establecen las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones” 2. Se realiza el ajuste de la codificación de los formatos y documentos mencionados en el procedimiento (manual, documento interno o instructivo), de acuerdo con los ajustes realizados a los códigos de los documentos del Sistema Integrado de Gestión producto del rediseño institucional. 3. Se realiza cambio de código del documento del A-ACI-CP-001 al código E-SCI-CP-001		4/10/2022	MARISOL MONSALVE USME PROFESIONAL OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	
ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN					
Elaborado por:		Revisor por:		Aprobado por:	
Nombre	MARISOL MONSALVE USME	Nombre	WILLINGTON GRANADOS	Nombre	Fabián Andrés Correa
Cargo	Contratista Profesional Oficina Asesora de Planeación	Cargo	Contratista Profesional Oficina Asesora de Planeación	Cargo	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Fecha:	4/10/2022	Fecha:	4/10/2022	Fecha:	4/10/2022