

	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			CÓDIGO	A-ACI-CP-001		
				VERSIÓN	06		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			PÁGINA	1 de 4		
				VIGENTE DESDE:	16/09/2020		
INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO							
Nombre del proceso:	Atención a la Ciudadanía			Tipo de Proceso:	Apoyo		
Líder (es):	Subdirector(a) Administrativo(a)						
Dependencia responsable	Subdirección Técnica Administrativa y Financiera						
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, el modelo pedagógico del IDIPRON, los servicios que presta la Entidad y direccionando oportunamente los requerimientos ciudadanos.						
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 y finaliza con los ciudadanos orientados y la evaluación de la satisfacción en la prestación de los servicios.						
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 son direccionadas al proceso correspondiente en los tiempos asignados.						
4	El área de Atención 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.						
PRODUCTOS FINALES							
Nombre	Descripción				Atributos de Calidad		
Respuesta oportuna a los requerimientos ciudadanos (quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información).	Los requerimientos ciudadanos entregados teniendo en cuenta lo dispuesto a los términos de la ley 1755 del 2015				Cada respuesta debe cumplir con parámetros de calidad, calidez y respuesta de fondo		
Análisis y resultados de las Encuestas. Participación en ferias de servicio	Se realizará en forma mensual el análisis de los resultados de la encuesta de percepción del servicio del área el cual se incluirá en el informe mensual de gestión del área.				Dentro del informe se incluirán las oportunidades de mejora que se pueden implementar en pro de mejora del servicio.		
Informe de requerimientos ciudadanos presentado a la Subdirección Técnica, Administrativa, y Financiera.	Se realizará en forma mensual un informe de gestión de área, el cual será remitido a la subdirección Técnica, Administrativa y Financiera				Dentro del informe se incluirán las oportunidades de mejora que se pueden implementar en pro de mejora del servicio.		
Informe sobre el seguimiento de las respuestas registradas en en aplicativo SDQS -Bogotá te Escucha	Se realizará en forma mensual del seguimiento a las respuestas que la entidad envía a la ciudadanía.				Verificación de la calidad, calidez, oportunidad y respuesta de fondo de cada respuesta realizada al peticionario		
GLOSARIO							
Término	Definición						
sdqs- Bogotá te Escucha	Sistema Distrital en donde se incorporan las peticiones ciudadanas						
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 de acción Planeación estratégica de la entidad Plan anticorrupción y de atención al ciudadano Plan de adecuación Resultados obtenidos por el proceso en la vigencia anterior Auditorías realizadas, encuestas de satisfacción.	Interno	Oficina Asesora de Planeación Proceso Atención a la Ciudadanía Oficina de Control Interno	Programar en cada uno de los planes las actividades a ejecutar anualmente.	Planear	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).	Externo	Ciudadanía en general

	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA					CÓDIGO	A-ACI-CP-001
						VERSIÓN	06
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					PÁGINA	1 de 4
						VIGENTE DESDE:	16/09/2020
Invitación participación ferias de servicio a la ciudadanía	Externo	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Programar la asistencia a las ferias de servicio al ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Planear	Coordinación con el proceso de Comunicaciones y con el Grupo de Atención a la Ciudadanía para la asistencia	Interno	Proceso Atención a la Ciudadanía Proceso Comunicaciones
Planes formulados	Interno	Proceso Atención 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 Atención a la Ciudadanía Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno
Asistir a las ferias de servicio a la ciudadanía	Externo	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Participar en las ferias de servicio realizadas en el distrito u otras entidades, para afianzar la relación Entidad-Ciudadanía.	Hacer	Participación en ferias de servicio	Externo	Ciudadanía en general
Requerimientos ciudadanos	Externo	Ciudadanía en general	Recibir y registrar en el aplicativo Bogotá Te Escucha las peticiones ciudadanas que lleguen a la entidad a través de los diferentes canales de atención	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	Enviar la encuesta a la ciudadanía atendida	Hacer	Resultados de las Encuestas.	Interno	Subdirección Técnica, Administrativa, y Financiera- todos los procesos
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	Análisis de resultados de las Encuestas.	Interno	Subdirección Técnica, Administrativa, y Financiera- 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 Atención 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	Intervenir las áreas en donde se este realizando mal manejo del aplicativo o se estén respondiendo las peticiones ciudadanas sin calidad, oportunidad, solución de fondo y calidez.	Actuar	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	Interno	Todos los procesos y áreas de la entidad.

	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO	A-ACI-CP-001
			VERSIÓN	06
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		PÁGINA	1 de 4
			VIGENTE DESDE:	16/09/2020

RECURSOS ESENCIALES PARA LA OPERACIÓN DEL PROCESO			
Equipos Tecnológicos		Sistemas de información	
Equipo de computo con cámara		Acceso a Bogotá te Escucha, red social facebook, whatsapp y youtube	
Infraestructura		Humanos	
Espacio para la atención en donde se posibilite la privacidad para la ciudadanía, baños para discapacitados, mobiliario adecuado para la atención de personas con discapacidad física y personas de talla baja.		*Funcionario de planta temporal 1 *Contratistas 5	

INDICADORES DE GESTIÓN		
No.	Nombre del Indicador	Definición operacional
1	Calidad en las respuestas emitidas por la Entidad	No. De respuestas emitidas que cumplan con la norma / cantidad de respuestas mensuales emitidas por la entidad
	Eficiencia en las 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
2	Satisfacción del servicio	Sumatoria de la calificación de todas las encuestas / numero total de encuestas aplicadas

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

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Descripción de Cambios	Fecha (DD/MM/AAAA)	Elaboró
1	Se crea la caracterización	24/08/2011	Angelica Maria Franco Triana
2	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 Maria Franco Triana
3	Actualización de la información de acuerdo a la separación de las actividades correspondientes al proceso de Atención al Ciudadano y Planeación Participativa, conforme a la actualización del mapa de procesos de la Entidad.Actualización en la nueva plantilla de caracterización.	10 07 2014	Blanca Yanira Avellaneda Profesional Universitario Atención al Ciudadano, María
4	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 gestión institucional en términos de la atención , servicio y satisfacción al usuario.Se elimina las ferias del hacer, ya que el proceso no hace participe en ellas	31 03 2016	FIRMA EN ORIGINAL Blanca Yanira Avellaneda Profesional Universitario
5	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	21 05 2019	FIRMA EN ORIGINAL Oscar Leonardo Ortiz Jerez
6	Se realiza actualización del formato de caracterización a la nueva plantilla Se realizan los siguientes cambios en el documento : *Objetivo: Se actualiza el objetivo del proceso ya que se incorporan actividades que realiza el área de atención al ciudadano. 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. Se modifican la forma de recibir las solicitudes, ya que esto no se hace a través de twitter. Así mismo, se incorporan: 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 . 3. Las solicitudes son direccionadas al proceso correspondiente en los tiempos asignados. 4. El área de Atención 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. INDICADORES: Se cambia el planteamiento del primer indicador , pues se pretender conocer el cumplimiento de la norma NTG en donde se evalua la calidad, calidez, oportunidad y respuesta de fondo a los requerimientos ciudadano. Se elimina el indicador No. 2 ya que se mide en el indicador No. 1. Se crea el indicador sobre satisfacción del servicio. PROVEEDORES: Se incorpora a la Alcaldía mayor de Bogotá y Secretaría General Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. 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. 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. Se cambia la redacción de la actividad "presentación de informes estadísticos de gestión encomité de Atención al ciudadano" debido a que no existe este	30/07/2020	Grisel Córdoba Casella Profesional Atención a la Ciudadanía Contrato 1344/2020

	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO	A-ACI-CP-001	
			VERSIÓN	06	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		PÁGINA	1 de 4	
			VIGENTE DESDE:	16/09/2020	
ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN					
Elaborado por:		Revisor por:		Aprobado por:	
Nombre	Grisel Córdoba Casella	Nombre	Deicy Andrea Mendez	Nombre	Hugo Alberto Carrillo
Cargo	Profesional Atención a la Ciudadanía contrato 1344/2020	Cargo	Profesional Subdirección Técnica, Administrativa y Financiera Contrato 1347	Cargo	Subdirector Administrativo
Fecha:	30/07/2020	Fecha:	30/07/2020	Fecha:	30/07/2020

Nombre del numeral	Instrucciones
Nombre del proceso	Seleccione el nombre del proceso a caracterizar de acuerdo con el mapa de procesos E-MEJ-DI-002
Líder (es)	Seleccione el cargo del líder del proceso.
Dependencia Responsable	Seleccione de la lista el nombre de la dependencia responsable del proceso
Objetivo del proceso	Establezca de manera concisa, el propósito del proceso. La redacción debe iniciar con un verbo en infinitivo (ar, er, ir) y debe contemplar los fines, metas, o productos finales que se buscan obtener con la ejecución del proceso. Respondiendo las siguientes preguntas podrá determinar de una forma más fácil el objetivo de su proceso: 1. ¿Qué hace? Enuncie la actividad principal del proceso. Recuerde que debe iniciar con un verbo en infinitivo 2. ¿Cómo lo hace? Describa las actividades que le permiten atender el quehacer del proceso. Recuerde que debe estar directamente relacionado con el propósito fijado 3. ¿Para qué lo hace? Establezca lo que se quiere alcanzar en términos de calidad, oportunidad, eficiencia, satisfacción o mejoramiento, entre otros. <i>Ejemplo:</i> <i>(Qué hace)</i> Gestionar el talento humano de la Entidad. <i>(¿Cómo lo hace?)</i> mediante la provisión , tramite de novedades, la evaluación de los servidores públicos y la administración de las historias laborales de acuerdo con la normatividad vigente , <i>(¿para qué lo hace?)</i> para asegurar la operación institucional. <i>Nota:</i> Para la formulación del objetivo evite utilizar verbos como: Propiciar, Propender, Coadyuvar, Apoyar, Integrar, Fomentar, Colaborar, Contribuir, Garantizar, Velar, los cuales no permiten orientar o delimitar el accionar del proceso .
Alcance del proceso	Bajo una secuencia lógica, describa brevemente la actividad principal con la que inicia el desarrollo del proceso y la actividad con la que culmina. Cuando en el proceso se desarrollan actividades que no se encuentran dentro de la secuencia lógica (cadena de valor), méncionelas luego de la palabra "Cubre", <i>Ejemplo:</i> <i>(Desde)</i> Ingreso o la incorporación del personal a la entidad <i>(Hasta)</i> el retiro del mismo, por renuncia, insubsistencia, por traslado, pensión o fallecimiento del funcionario.
Condiciones Generales	En este espacio describa los aspectos más relevantes que se deben resaltar para el adecuado funcionamiento del proceso, como por ejemplo la normatividad, parámetros de ejecución o políticas de operación. Las políticas de operación son los lineamientos o directrices definidos en la entidad para llevar a cabo las acciones que le permitan hacer más eficaz, eficiente y efectiva la operación y gestión del proceso
Productos Finales	Liste los productos (salidas del proceso) en el orden en que se generan, de acuerdo al objetivo y el alcance del proceso e incluya una breve descripción y/o definición de este; registre también los atributos de calidad o características que se consideran deseables y que se espera que tenga el producto que se está describiendo.
Glosario	Los criterios a tener en cuenta para incluir palabras en el glosario de términos son: • Siglas de uso frecuente. • Términos técnicos asociados al proceso. • Denominaciones dadas en el lenguaje común a términos que pueden tener distintas interpretaciones. • Términos corporativos.
Desarrollo del proceso	A partir de la identificación de los productos finales realizada en la etapa anterior: Paso 1. Liste nuevamente los productos finales en la casilla "Salidas" Paso 2. Seleccione los destinatarios internos o externos de los productos que enlistó en el paso No.1 en la casilla: Grupos de Valor (Destinatarios) Paso 3. Defina las principales actividades del proceso que confluyen al desarrollo de esos productos en la casilla "Principales Actividades" Paso 4. Identifique de esas actividades cuáles son del: Planear, Hacer, Verificar o Actuar Paso 5. Identifique los principales insumos (políticas, documentos normativos o metodológicos, etc.) que permiten iniciar cada actividad en la casilla "Entradas" Paso 6. Seleccione los proveedores internos o externos de las entradas que listó en el paso No.5 en la casilla: Grupos de Valor (Proveedores) Tenga en cuenta que la identificación de las entradas, principales actividades y de los productos y servicios deben guardar relación con cada una de las cuatro etapas (Planear - Hacer - Verificar -Actuar). Haciéndolo de esta manera asegurará que podrá dar a conocer a sus grupos de valor (Proveedores - Destinatarios) de forma clara la información que desarrolla su proceso y cómo intervienen ellos. La metodología que se utilizó para describir de manera lógica y secuencial las actividades del proceso es el ciclo PHVA, o también conocido como el ciclo de Deming, que comprende las siguientes etapas: 1. Planear: aquellas necesarias para obtener el resultado esperado del proceso 2. Hacer: aquellas que se ejecutan conforme lo definido en la etapa del "Planear" 3. Verificar: aquellas que luego de la etapa del "Hacer" permiten determinar si el resultado del proceso cumplió con las expectativas fijadas en la etapa del "Planear" 4. Actuar: aquellas que son llevadas a cabo con base en las experiencias aprendidas en la etapa del "Hacer" o que se derivan de las observaciones y recomendaciones generadas en la etapa del "Verificar". Estas actividades buscan desarrollar de mejor manera el proceso y corregir las desviaciones que se puedan presentar en su desarrollo. <i>Algunos ejemplos de verbos utilizados en cada etapa:</i> 1. Planear: proyectar, planificar, programar, preparar, organizar, diseñar, estructurar, calcular, concebir. 2. Hacer: producir, formar, generar, crear, originar, elaborar, realizar, terminar, construir, proceder, ejercer, ejecutar, establecer. 3. Verificar: comprobar, colear, confirmar, revisar, constatar, realizar, demostrar, evidenciar, justificar, confrontar. 4. Mejorar: ejecutar, ejercer, elaborar, proceder, intervenir
Recursos Esenciales para la Operación del Proceso	Identifique los equipos tecnológicos, sistemas de información, los recursos humanos y de infraestructura utilizados y que son esenciales para el cumplimiento del objetivo del proceso. Equipos tecnológicos: Relacione los equipos necesarios para el desarrollo del proceso. En el caso de equipos de cómputo incluya si sus especificaciones deben cumplir con alguna particularidad o característica especial Ej: Equipos de cómputo con procesador de texto y hojas de cálculo. Sistemas de Información: Indique los sistemas de información que el proceso requiere para una correcta ejecución de las actividades. Ej: Sistemas de información dispuestos por la entidad para gestión de SDQS. Infraestructura: Diligencia en caso de que el proceso requiera espacios físicos con condiciones especiales tales como temperatura, iluminación, etc. Ej: Cuartos fríos, Gimnasios. Humanos: Relacione el número de personas que requiere el proceso para garantizar la continuidad de las actividades de su proceso. Ej: Funcionarios de Planta XXX Contralistas XXX
Indicadores de gestión	Nombre del Indicador: Escribir el nombre del indicador, este debe ser corto Definición operacional: Escribir la definición operacional del indicador bajo el formato (numerador)/(denominador). Recuerde que el denominador corresponde a la línea base o meta del indicador por tanto debe ser igual o superior al resultado del numerador. Recuerde que tanto el numerador como denominador deben tener la misma unidad de medida para facilitar la operación matemática.
Trámites y OPA del proceso	Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. Ejemplo: Afiliación y/o traslado de cesantías OPA: Se define como el conjunto de acciones que realiza el ciudadano de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una institución pública. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. Ejemplo: Consulta de los extractos de cesantías. Los trámites y OPA solo aplican para lo procesos MISIONALES.