

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: RC-CA-1
		Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Fecha de Emisión: 18/06/2025

A. IDENTIFICACIÓN
TIPO DE PROCESO:
Proceso estratégico.
LIDERESA/LÍDER DEL PROCESO:
Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía.
GESTOR DEL PROCESO:
Subsecretaría de Gestión Corporativa- Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, Oficina Asesora de Planeación Institucional y Oficina Asesora Jurídica.
1. OBJETIVO DEL PROCESO:
Articular y optimizar la interacción con los grupos de valor de la Secretaría Distrital de la Mujer mediante la implementación de las políticas de la relación Estado-ciudadanía para mejorar la calidad del servicio, promover la participación ciudadana, garantizar el acceso a la información y fortalecer la transparencia institucional.
2. COMPONENTES:
Plan de Desarrollo Distrital. Lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía Manual de Servicio a la Ciudadanía de la SDMujer. Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor
3. ALCANCE DEL PROCESO:
Inicia con la identificación de los grupos de valor de la Secretaría Distrital de la Mujer y sus necesidades, y finaliza con la optimización de la oferta institucional de sus servicios y estrategias puestas a disposición de estas partes interesadas.
4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:
Ver plataforma estratégica definida por la entidad.
5. NORMOGRAMA:
Ver normograma de la entidad.

Nota: Si usted imprime este documento se considera “copia no controlada” por lo tanto, debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A LA CIUDADANÍA		Código: RC-CA-1
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Fecha de Emisión: 18/06/2025

B. DESCRIPCIÓN										
1. ACTIVIDADES DEL PROCESO (ciclo PHVA)										
PLANEAR (inserte cuantas filas sea necesario)										
PROVEEDORES	I	E	INSUMO/ ENTRADAS	RECURSO HUMANO	ACTIVIDAD CLAVE	DOCUMENTOS RELACIONADOS	PRODUCTO/ SALIDA	CLIENTE/ DESTINATARIO	I	E
Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía			Lineamientos de las políticas públicas de:							
			Servicio al ciudadano							
			Racionalización de trámites							
Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)			Participación ciudadana y rendición de cuentas	Personas líderes del relacionamiento con la ciudadanía (de acuerdo con la nomenclatura de la entidad)	Identificar las características, necesidades e intereses de los grupos de valor de la entidad.	Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía		Todos los procesos		
Departamento Nacional de Planeación (DNP)		X	Transparencia y acceso a la información			Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía	Diagnóstico.	Ciudadanía, usuarios y grupos de valor		
Secretaría de Transparencia			Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Profesional		Manuales, procedimientos, Guías y demás documentos del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía	Planes de acción por dependencia.	Terceros interesados	X	X
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá			Políticas de tratamiento de datos personales	Técnico				Entidades de los órdenes nacional y territorial		
			Planes de acción	Asistencial						
			Normatividad interna							
			Informes de PQRS							

Nota: Si usted imprime este documento se considera “copia no controlada” por lo tanto, debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A LA CIUDADANÍA					Código: RC-CA-1		
						Versión: 01		
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO					Fecha de Emisión: 18/06/2025		

Todos los procesos Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Entes de Control	X	X	Caracterizaciones	Personas líderes del relacionamiento con la ciudadanía (de acuerdo con la nomenclatura de la entidad)	Formular o actualizar el modelo, la estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor, en el ámbito del MIPG	Documentos identificados para estructurar y/o actualizar.	Diagnóstico del relacionamiento con la ciudadanía. Espacios de socialización de las actualizaciones. Espacios de consulta y socialización con las dependencias y los grupos de valor sobre los lineamientos, la estrategia o el modelo de interacción con los grupos de valor	Todos los procesos Ciudadanía, usuarios y grupos de valor Terceros interesados Entidades de los órdenes nacional y territorial	X	X
			Autodiagnósticos de MIPG							
			Informes de gestión							
			Informes de PQRS							
			Encuestas de percepción y satisfacción ciudadana							
			Reporte de trámites registrados en SUI							
			Portafolio de trámites y otros procedimientos administrativos							
			Resultados del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG)							
			Informes e índices de organismos de control							
			Informes de resultados de los espacios de participación y rendición de cuentas							
			Lineamientos de las políticas públicas de:							
				Profesional						
				Técnico						

Nota: Si usted imprime este documento se considera “copia no controlada” por lo tanto, debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A LA CIUDADANÍA						Código: RC-CA-1	
							Versión: 01	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO						Fecha de Emisión: 18/06/2025	

			Transparencia y acceso a la información							
			Servicio al ciudadano							
			Participación ciudadana y rendición de cuentas							
			Racionalización de trámites							

(H) HACER: (inserte cuantas filas sea necesario)

PROVEEDORES	I	E	INSUMO/ ENTRADAS	RECURSO HUMANO	ACTIVIDAD CLAVE	DOCUMENTOS RELACIONADOS	PRODUCTO/ SALIDA	CLIENTE/ DESTINATARIO	I	E
Todos los procesos						Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.	Documento actualizado con la oferta institucional.	Todos los procesos.		
Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)	X	X	Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía.	Personas líderes del relacionamiento con la ciudadanía (de acuerdo con la nomenclatura de la entidad).	Proponer ajustes a la oferta institucional y al relacionamiento con la ciudadanía, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor.	Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Escenarios de relacionamiento con la ciudadanía optimizados y alineados.	Ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas.	X	X
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá			Diagnósticos institucionales de políticas de relacionamiento con la ciudadanía.			Manuales, procedimientos, Guías y demás documentos del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Información actualizada y publicada.	Entidades de los órdenes nacional y territorial.		
Entes de Control										

Nota: Si usted imprime este documento se considera “copia no controlada” por lo tanto, debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A LA CIUDADANÍA		Código: RC-CA-1
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Fecha de Emisión: 18/06/2025

(V) VERIFICAR (inserte cuantas filas sea necesario)										
PROVEEDORES	I	E	INSUMO/ ENTRADAS	RECURSO HUMANO	ACTIVIDAD CLAVE	DOCUMENTOS RELACIONADOS	PRODUCTO/ SALIDA	CLIENTE/ DESTINATARIO	I	E
Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Entes de Control		X	Resultados del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG). Informe del Plan de Transparencia y Ética Pública (PTEP) de la vigencia. Reportes de planes de acción. Informes e índices de organismos de control Informe de seguimiento a los lineamientos, la estrategia o el modelo de interacción con los grupos de valor. Informes de gestión y PQRSD. Encuestas de percepción y satisfacción ciudadana.	Personas líderes del relacionamiento con la ciudadanía (de acuerdo con la nomenclatura de la entidad).	Revisar, analizar y evaluar el cumplimiento de metas de gestión y desempeño del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía. Manuales, procedimientos, Guías y demás documentos del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Informes y presentaciones a la Mesa Técnica y al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Todos los procesos. Ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas. Entidades de los órdenes nacional y territorial.	X	X

Nota: Si usted imprime este documento se considera “copia no controlada” por lo tanto, debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A LA CIUDADANÍA		Código: RC-CA-1
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Fecha de Emisión: 18/06/2025

(A) ACTUAR (inserte cuantas filas sea necesario)

PROVEEDORES	I	E	INSUMO/ ENTRADAS	RECURSO HUMANO	ACTIVIDAD CLAVE	DOCUMENTOS RELACIONADOS	PRODUCTO/ SALIDA	CLIENTE/ DESTINATARIO	I	E
Mesa técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Entes de Control	X	X	Informes de auditoría interna y externa, seguimientos a planes de acción, indicadores de procesos y autoevaluación Necesidad de mejoramiento	Personas líderes del relacionamiento con la ciudadanía (de acuerdo con la nomenclatura de la entidad).	Analizar e identificar acciones de mejora en la implementación del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía. Manuales, procedimientos, Guías y demás documentos del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y de Mejora.	Todos los procesos. Ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas. Entidades de los órdenes nacional y territorial.	X	X

C. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

1. INDICADORES: se definen los indicadores para el proceso

Ver indicadores por proceso definidos por la entidad.

2. MATRIZ DE RIESGOS

Ver matriz de riesgos de la entidad.

3. NORMATIVIDAD ASOCIADA

Ver normograma de la entidad.

4. MATRIZ DE RIESGOS DE SEGURIDAD LA INFORMACIÓN:

Ver matriz de riesgos de la entidad.

5. MIPG POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL:

Nota: Si usted imprime este documento se considera "copia no controlada" por lo tanto, debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: RC-CA-1
		Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Fecha de Emisión: 18/06/2025

Política de Servicio al Ciudadano.
 Política de Racionalización de Trámites.
 Política de Participación Ciudadana.
 Política de Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción.

6. SERVICIOS

Ver servicios definidos por la entidad.

7. ACCIONES DE MEJORA

Ver instrumento de acciones de mejora en los Sistemas de Información definidos por la entidad.

8. TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL (ver tablas de retención documental).

Ver tablas de retención documental definidas por la entidad.

9. INTERACCIÓN: Esquema gráfico de la relación del proceso con otros procesos y/o procedimiento



9.1. CONVENCIONES: Iconografía asociada a la caracterización y/o procedimiento



: Proceso y/o Procedimiento principal



: Proceso relacionado



: Procedimiento, producto o servicio relacionada



: Resultado, insumo o producto

Nota: Si usted imprime este documento se considera “copia no controlada” por lo tanto, debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: RC-CA-1
		Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Fecha de Emisión: 18/06/2025

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	18/06/2025	Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía	Creación del documento.

11. CONTROL DE APROBACIÓN

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	AVALO
Nombre	Diego Andrés Pedraza Peña	Diana Carolina Hernández Sánchez	Carolina Pombo Rivera Carlos Alfonso Gaitán Sánchez Gladys Marcela Enciso Gaitán Diana Eugenia Pérez Burgos	Carlos Alfonso Gaitán Sánchez
Cargo	Contratistas - Subsecretaría de Gestión Corporativa	Contratistas - Oficina Asesora de Planeación	Subsecretaria de Gestión Corporativa Jefe Oficina Asesora de Planeación Directora de Territorialización de Derechos y Participación Jefa Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora de Planeación

Apoyo en la revisión del documento: - Luz Amparo Macías Quintana Contratista Subsecretaría de Gestión Corporativa

Nota: Si usted imprime este documento se considera “copia no controlada” por lo tanto, debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.