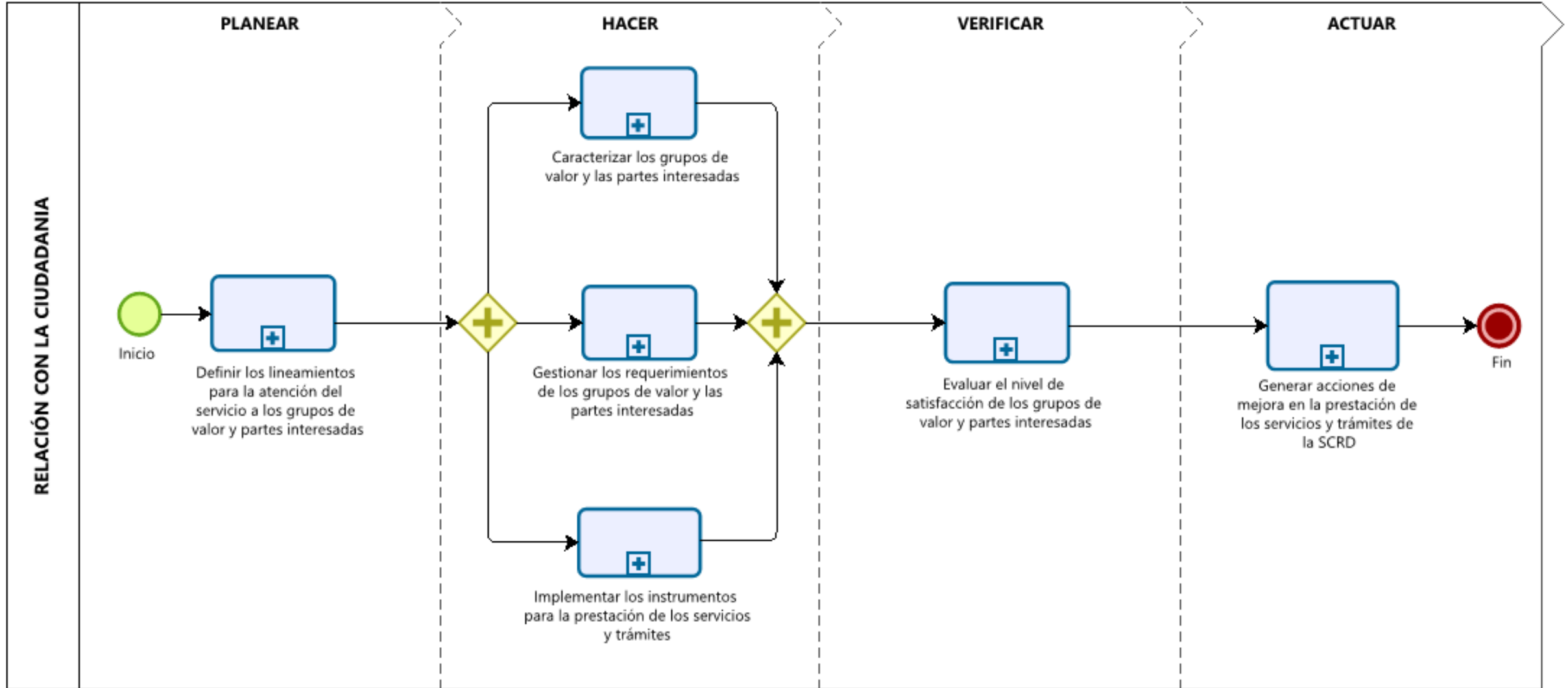




PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA



PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

OBJETIVO

Permitir el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, con el propósito de satisfacer las necesidades de las partes interesadas y grupos de valor y promover el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

ALCANCE

Inicia con la definición de lineamientos para la atención del servicio a los grupos de valor y partes interesadas, continua con su implementación y finaliza con la evaluación del nivel de satisfacción de las partes interesadas y los grupos de valor, así como, las acciones de mejora en la prestación de los servicios y trámites de la SCR D.

LÍDER DEL PROCESO

- Dirección de Gestión Corporativa

CORRESPONSABLES

- Todos los servidores de la Secretaria

POLÍTICAS DEL MIPG

Política de Servicio al Ciudadano
Política de Racionalización de Trámites

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OBJ 10 (Est 31) Realizar alianzas, optimizar y disponer los recursos físicos, tecnológicos, jurídicos, económicos y humanos de la entidad para el cumplimiento de los objetivos institucionales en beneficio de la ciudadanía.

PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO

Normatividad

Riesgos identificados

Controles existentes

Ver normograma

Ver mapa de riesgos

Ver actividades de control en los procedimientos

RECURSOS DEL PROCESO

Humanos

Tecnológicos

Documentos

Subsecretarios, Directores, Subdirectores profesionales, auxiliares administrativos

Equipo de cómputo, internet, software ofimático

Ver listado de documentos de la SCRD-Cultunet

**MEDICIÓN DEL PROCESO –
INDICADORES**

Ver Instrumento de administración a indicadores

PROVEEDOR	Interno /Externo	ENTRADA - INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS Productos-Servicios	GRUPOS DE VALOR	Interno /Externo
<ul style="list-style-type: none"> Alcaldía Mayor de Bogotá Secretaría General 	Externo	<ul style="list-style-type: none"> Manual para la gestión de peticiones ciudadanas Manual de servicio a la ciudadanía Política pública distrital de atención a la ciudadanía 	Definir los lineamientos para la atención del servicio a los grupos de valor y partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> Adopción de Política pública distrital de atención a la ciudadanía Manual de Servicio a la Ciudadanía Lineamientos para la gestión de peticiones ciudadanas 	Todos los procesos Ciudadanía	Interno Externo
<ul style="list-style-type: none"> Departamento Nacional de Planeación DAFP 	Externo	<ul style="list-style-type: none"> Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés Modelo integrado de planeación y gestión 	Caracterizar los grupos de valor y las partes interesadas.	<ul style="list-style-type: none"> Caracterización de los grupos de valor y partes interesadas 	Todos los procesos	Interno
<ul style="list-style-type: none"> Grupos de valor Partes interesadas 	Externo Interno	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos o peticiones 	Gestionar los requerimientos de los grupos de valor y las partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> Respuestas a los requerimientos en los términos de Ley 	Ciudadanía Grupos de valor Partes Interesadas	Externo Interno
<ul style="list-style-type: none"> Alcaldía Mayor de Bogotá Secretaría General Proceso Relación con la Ciudadana Gestión Administrativa Gestión Operativa TI 	Externo Interno	<ul style="list-style-type: none"> Plataformas - Aplicativos Informe análisis de necesidad del instrumento a implementar Canales de atención 	Implementar los instrumentos para la prestación de los servicios y trámites	<ul style="list-style-type: none"> Matrices de control y seguimiento Digiturno Planta telefónica Interoperabilidad de aplicativos Canales virtuales 	Ciudadanía Grupos de valor Partes Interesadas	Externo Interno
<ul style="list-style-type: none"> Proceso Relación con la ciudadanía Procesos Comunicación Estratégica Ciudadanía 	Interno	<ul style="list-style-type: none"> Servicios y productos de la SCRD Instrumento de evaluación de satisfacción de los grupos de valor y partes interesadas Base de datos con las respuestas dadas por los grupos de valor y partes interesadas PQRS 	Evaluar el nivel de satisfacción de los grupos de valor y partes interesadas	Encuesta de satisfacción realizada Informe de la evaluación del nivel de satisfacción Informe de PQRS	Relación con la Ciudadanía Procesos Misionales	Interno

PROVEEDOR	Interno /Externo	ENTRADA - INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS Productos-Servicios	GRUPOS DE VALOR	Interno /Externo
<ul style="list-style-type: none"> • Entes de Control • Proceso de seguimiento y evaluación a la gestión • Proceso Relación con la Ciudadanía • Ciudadanía 	Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Hallazgos o recomendación de Auditorias • Resultado de Indicadores de gestión • Recomendaciones de la ciudadanía • Informe de PQRS • Informes de gestión • Informe de la evaluación del nivel de satisfacción 	Generar acciones de mejora en la prestación de los servicios y trámites de la SCR D	<ul style="list-style-type: none"> • Formulación acciones correctivas y/o de mejora o planes de mejoramiento. 	Seguimiento y evaluación a la gestión	Interno

CONTROL DE CAMBIO

No.	CAMBIOS REALIZADOS
	A partir de la aprobación del mapa de procesos versión 09, se reinicia el versionamiento documental teniendo en cuenta el rediseño institucional y la nueva codificación, buscando la simplificación de documentos. La trazabilidad de las versiones se deja en actas en el expediente 202117012200700001E - Procedimientos y formatos del Sistema de Gestión de la SCR D 2021, para consulta.
01	Ver solicitud de crear o modificar documentos fecha 27/10/2021 radicado ORFEO 20217000329633, el cual indica elaboración de acuerdo con los lineamientos establecidos dentro del MIPG y dando cumplimiento a los objetivos institucionales y Circular 029 de 2021.

RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ OAP	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: German Gonzalo Gil Martínez	NOMBRE: Ruth Yanina Bermúdez R.	NOMBRE: Luz Amparo Macías Quintana	NOMBRE: Yaneth Suárez Acero
CARGO: Profesional Especializado Dirección de Gestión Corporativa	CARGO: Profesional Oficina Asesora de Planeación	CARGO: Contratista Dirección de Gestión Corporativa	CARGO: Directora Gestión Corporativa
FIRMA: Firmado Electrónicamente	FIRMA: Firmado Electrónicamente	FIRMA: Firmado Electrónicamente	FIRMA: Firmado Electrónicamente



Radicado: **20211700332433**

Fecha 02-11-2021 08:21

Documento firmado electrónicamente por:

Luz Amparo Macías Quintana, Contratista, Dirección Gestión Corporativa, Fecha de Firma: 29-10-2021 14:26:31

Germán Gonzalo Gil Martínez, Profesional Especializado, Dirección Gestión Corporativa, Fecha de Firma: 29-10-2021 14:33:09

Yaneth Suarez Acero, Directora de Gestión Corporativa, Dirección Gestión Corporativa, Fecha de Firma: 29-10-2021 18:15:08

Ruth Yanina Bermudez Rodríguez, Profesional Universitario, Oficina Asesora de Planeación, Fecha de Firma: 02-11-2021 08:21:43

Revisó: Ruth Yanina Bermudez Rodríguez - Profesional Universitario - Oficina Asesora de Planeación



3845ffba0bd8835ec50bbb083ac50093af32acfa11871e50e100c2e6d0197966

Cra. 8ª No. 9 - 83
Tel. 3274850
Código Postal: 111711
www.culturarecreacionydeporte.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.