

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	C-AS-1
			Versión:	4
	Documento:	Caracterización	Fecha Aprobación:	27/03/2017
			Fecha de Vigencia:	15/09/2020
			Página 1 de 6	

TIPO DE PROCESO	Apoyo	LÍDEL DEL PROCESO	Subsecretario(a) de Gestión Institucional.
OBJETIVO	Atender y orientar los requerimientos que presentan los grupos de valor y partes involucradas en los canales de atención dispuestos por la Entidad, mediante el seguimiento a la oportunidad y a la calidad de las respuestas, con el fin de dar cumplimiento al derecho que tiene todo ciudadano a presentar peticiones respetuosas y a obtener pronta respuesta.		
ALCANCE			
Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes - PQRS, continua con el seguimiento a la oportunidad y calidad de las respuestas y finaliza con la evaluación de la satisfacción del ciudadano.			
AMBITO DE APLICACIÓN			
Este proceso aplica para toda la Entidad, tanto en el Nivel Central, Cárcel Distrital, Casas de Justicia, Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4, Centro de Traslado por Protección - CTP y en la Sede donde se opera el Programa Distrital de Justicia Juvenil Restaurativa - PDJJR.			
OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO	Desarrollar los lineamientos para el Servicio al Ciudadano, gestionando y haciendo seguimiento al servicio prestado a demás organismos y entidades, servidores públicos y ciudadanos, así como la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición presentados por los ciudadanos.		

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	C-AS-1
			Versión:	4
	Documento:	Caracterización	Fecha Aprobación:	27/03/2017
			Fecha de Vigencia:	15/09/2020
			Página 2 de 6	

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
Proveedor		Entradas	PROCEDIMIENTO	Responsable(s)	Salidas	Usuario	
Interno	Externo					Interno	Externo
Procesos de la SDSCJ. Grupos de valor.	Alcaldía Mayor de Bogotá Grupos de valor. Partes involucradas.	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias de los grupos de valor y partes interesadas. Encuesta de Satisfacción	Gestión de Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS	Subsecretaría de Gestión Institucional	Registro Telefónico, Presencial o de Correo Electrónico F-AS-591 Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459 Matriz de Seguimiento y Alertas del trámite de las PQRS. F-AS-778 Informe de Gestión de PQRS mensuales Manual de Atención y Servicio a la Ciudadanía MA-AS-1 Instructivo de Canales de Atención PQRS - I-AS-2 Instructivo de evaluación de las respuestas a las peticiones de la SDSCJ. - I-AS-1 Informe trimestral de Atención y Servicio al Ciudadano. Documento de análisis de calidad, calidez y oportunidad de las PQRS. Acta de Apertura de Buzón - F-AS-441	Atención al ciudadano. Procesos de la SDSCJ.	Grupos de valor. (ciudadanos) Alcaldía Mayor de Bogotá

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	C-AS-1
			Versión:	4
	Documento:	Caracterización	Fecha Aprobación:	27/03/2017
			Fecha de Vigencia:	15/09/2020
			Página 3 de 6	


					Registro Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que ingresan por Buzón. – F-AS- Procedimiento de Gestión de PQRS. - PD-AS-1 Matriz de Seguimiento y Control Documentos Despacho F-AS-736		
--	--	--	--	--	---	--	--

POLÍTICAS DE OPERACIÓN


En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, este proceso en conjunto con los procesos misionales es el dinamizador de la Política Pública de Servicio al Ciudadano.

NORMATIVIDAD

- Constitución Política de 1991.
- Ley 190 de 1995. “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- Ley 617 de 2000. “Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional”.
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Acuerdo Distrital 731 de 2018 “Por el cual se promueven acciones para atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	C-AS-1
			Versión:	4
			Fecha Aprobación:	27/03/2017
	Documento:	Caracterización	Fecha de Vigencia:	Página 4 de 6
			15/09/2020	

- Decreto 371 de 2010. "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".
- Decreto 19 de 2012. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
- Decreto 197 de 2014. "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
- Decreto 392 de 2015. "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 1069 de 2015. "Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector justicia y del derecho."
- Decreto 1166 de 2016. "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Decreto 430 de 2018 "Por el cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica Pública del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones".
- Circular 006 de 2015 de la Veeduría Distrital "Seguimiento al cumplimiento del Decreto Distrital No 371 de 2010 artículo 3°, numeral 7".
- Circular 093 de 2014. "Financiación política pública distrital de servicio a la ciudadanía."
- Circular 012 de 2015 de la Veeduría Distrital. "Seguimiento Distrital de Quejas y Soluciones."
- Circular 087 de 2015 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y Veedora Distrital. Informe mensual de los requerimientos ciudadanos allegados por el sistema distrital de quejas y soluciones.
- Circular 120 de 2015 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Sostenibilidad y financiación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía
- Circular 09 de 2016 de la Veeduría Distrital. Cumplimiento Acuerdo 630 de 2015.
- Circular 005 de 2019 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Expedición Manual de Servicio al Ciudadano Distrital.
- Circular 007 de 2019 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. "Actualización del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas"
- Circular 008 de 2019 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. "Implementación del Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio"
- Circular 009 de 2019 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. "Adopción de la Marca Registrada "Bogotá te Escucha" para el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas"
- Manual para la gestión de peticiones 2018 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Circular 00011 de 2016 de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Responsabilidades disciplinarias por incumplimiento de términos para dar respuestas a derechos de petición y cierre en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- Resolución 0007 de 2017 de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. "Por la cual se designa al defensor de la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia".

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	C-AS-1
			Versión:	4
	Documento:	Caracterización	Fecha Aprobación:	27/03/2017
			Fecha de Vigencia:	15/09/2020
			Página 5 de 6	


DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Atención y Servicio a la Ciudadanía MA-AS-1 Matriz de Seguimiento y Alertas del trámite de las PQRS. F- AS-778 Matriz de Trazabilidad de PQRS. F-AS-459 Instructivo de Evaluación de las Respuestas a las Peticiones de la SDSCJ I-AS-1. Instructivo de Canales de Atención PQRS Ciudadanas I-AS-2 Acta de Apertura de Buzón F-AS-441 Registro Telefónico, Presencial o de Correo Electrónico F-AS-591 Plantilla Registro Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que ingresan por Buzón Plantilla Respuesta Solicitud Anónimo. Matriz de Seguimiento y Control Documentos Despacho F-AS-736

PARÁMETROS DE MEDICIÓN	RIESGOS	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	INVENTARIO DE INFORMACIÓN A COMUNICAR
Ver indicadores de gestión	Ver matriz de riesgos y oportunidades por proceso	Ver matriz de inventario de conocimientos del proceso	Ver matriz de información a comunicar

ACCIONES DE MEJORAMIENTO	REQUISITOS DE CALIDAD
Ver plan de mejoramiento	Ver manual de calidad - Anexo No.1

RECURSOS ASOCIADOS	
HUMANOS:	Personal cualificado y calificado para la atención y servicio al ciudadano.
FÍSICOS:	Espacios y equipos adecuados para la atención presencial y telefónica.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	C-AS-1
			Versión:	4
	Documento:	Caracterización	Fecha Aprobación:	27/03/2017
			Fecha de Vigencia:	15/09/2020
			Página 6 de 6	

FINANCIEROS:	Ver Presupuesto Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia – SDSCJ.
TECNOLÓGICOS:	Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Soluciones. Centro de relevo. Equipos de cómputo con accesibilidad a internet y a páginas. Página Web Sistema de Gestión Documental
AMBIENTALES:	Optimización del uso de los recursos, prevención de impactos ambientales. Cumplimiento del Plan Institucional de Gestión Ambiental.

CONTROL DE CAMBIOS			
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
1	27/03/2017	Documento original.	
2	23/05/2017	Realizar ajuste en los parametros de medición, que permitan una medición más acertiva y confiable.	
3	11/09/2019	Ajuste del documento alineado a la ISO 9001:2015.	
4	15/09/2020	Se realizaron ajustes generales en: las salidas de la descripción del proceso; normatividad; documentos de referencia y se actualizó la imagen institucional, logo secretaría, certificado de calidad.	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Claudia Ximena Hormaza Lozano	Angelica Bibiana Castro Pinto	Reinaldo Ruiz Solorzano
CARGO	Profesional Subsecretaría de Gestión Institucional	Profesional Subsecretaría de Gestión Institucional	Subsecretario de Gestión Institucional
FIRMA		