I. INFORMACIÓN GENERAL

1. LIDER DE PROCESO: Director(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

1.1 OBJETIVO DEL PROCESO: Liderar la implementación y el seguimiento de estrategias para la prestación del servicio a la ciudadanía y partes interesadas, en articulación con las demás dependencias de la entidad mediante la gestión de trámites y servicio y el desarrollo de la mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía de conformidad con los lineamientos distritales y nacionales.

1.2 ALCANCE DEL PROCESO: Inicia con la definición de estrategias y acciones para satisfacer las necesidades de la ciudadanía y partes interesadas, a partir de la caracterización, e identificación de los escenarios de relacionamiento con los diferentes actores y finaliza con la ejecución de las acciones de mejora.

1.3 POLÍTICAS DE MIPG:

Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública
Política de Racionalización de Trámites
Política de Participación Ciudadana

2. OBJETIVOS ESTRÁTEGICOS:

Ver Resolución No. 153 de 13 de marzo de 2023 “Por la cual se actualiza la plataforma estratégica para la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte”

3. ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO

Normatividad	Riesgos identificados	Controles existentes
Ver normograma	Ver mapa de riesgos	Ver actividades de control en los procedimientos

4. RECURSOS DEL PROCESO

Humanos	Tecnológicos	Documentos
Director, subdirector, profesionales, auxiliar administrativo	Equipo de cómputo, internet, software ofimático	Ver listado de documentos de la SCRD-Link de Transparencia no. 1.3 Mapas y cartas descriptivas de los procesos
MEDICIÓN DEL PROCESO – INDICADORES	Ver instrumento de gestión de indicadores	

II. CICLO PHVA

PROVEEDOR		ENTRADA (INSUMO)	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS (Productos-Servicios)	GRUPOS DE VALOR	
Interno	**Externo**				**Interno**	**Externo**
PLANEAR						
• Gestión del Direccionamiento Estratégico • Gestión de la Mejora Continua	• Departamento Administrativo de Función Pública – DAFP • Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá • Secretaría Jurídica Distrital • Veeduría Distrital	• Normatividad vigente aplicable al proceso • Lineamientos de servicio a la ciudadanía en el Plan de Desarrollo y políticas nacionales y distritales • Marco Estratégico Institucional • Políticas y Directrices Institucionales • Información sobre los requisitos de los grupos de valor e interés y del servicio • Informe de resultados de la medición de la satisfacción de los servicios prestados por la SCRD • Lineamientos de las políticas de gestión y desempeño del MIPG asociadas a la relación Estado – Ciudadanía • Resultados de: Formulario único de Reportes y Avances de Gestión- FURAG • Índice Distrital de Servicio a la ciudadanía *Solicitudes de expedición de resoluciones y circulares	Definir las estrategias y acciones para satisfacer las necesidades de la ciudadanía y partes interesadas, a partir de la caracterización, e identificar los escenarios de relacionamiento con los diferentes actores.	• Caracterización de grupos de valor y partes interesadas, así como identificar y definir los escenarios para su relacionamiento con la SCRD. • Documentación del proceso para la Atención a la Ciudadanía: guías, manuales, procedimientos • Mapas de Riesgos de Gestión y Corrupción • Plan de Acción Institucional por Dependencias • Programa de Transparencia y Ética Pública • Estrategia de racionalización de trámites • Indicadores	Todos los procesos de la Entidad	Grupos de valor y partes interesadas Ciudadanía en General
HACER						
	•Grupos de valor y partes interesadas • Ciudadanía en General	• Solicitud de trámites, servicios y otros procedimientos administrativos. • PQRSD • Informes de Bogotá te escucha • Procedimiento, manuales, protocolos y guías • Alertas preventivas de gestión.	Brindar la atención, gestión oportuna y seguimiento de las solicitudes ciudadanas relacionadas con los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos de competencia con Relacionamiento con la Ciudadanía.	• Atención a la ciudadanía y partes interesadas por los diferentes canales • Informes PQRSD	Todos los procesos de la Entidad	• Grupos de valor y partes interesadas • Ciudadanía en General • Veeduría Distrital y entes de control • Secretaría General de la Alcaldía Mayor de

						Bogotá
Todos los procesos de la Entidad	•Grupos de valor y partes interesadas • Ciudadanía en General	• PQRSD • Informes de Bogotá te escucha • Procedimiento, manuales, protocolos y guías • Alertas preventivas de gestión. • Estrategia de racionalización de trámites • Estrategia de rendición de cuentas • Plan de participación	Implementar la estrategia para afianzar los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor	• Reportes e informes internos y externos relacionados con la gestión de trámites, servicios, otros procedimientos administrativos y PQRSD. • Divulgación de trámites y servicios en lenguaje claro • Otras relacionadas con el modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía (Políticas y documentos internos, campañas, informes, espacios de sensibilización, encuestas)	Todos los procesos de la Entidad	• Grupos de valor y partes interesadas • Ciudadanía en General • Veeduría Distrital y entes de control • Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
Todos los procesos de la Entidad		*Proyecto de acto administrativo *Documentos técnicos, lineamientos, normatividad y procedimientos asociados. *Condiciones técnicas y normativas para numerar	Realizar la numeración, notificación, publicación y comunicación de las resoluciones y circulares expedidas por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	* Resoluciones - Circulares numeradas y fechadas	Todos los procesos de la Entidad	Grupos de valor y partes interesadas
VERIFICAR						
Todos los procesos de la Entidad	• Grupos de valor y partes interesadas • Ciudadanía en General	• Reportes e informes internos y externos relacionados con la gestión de trámites, servicios, otros procedimientos administrativos • PQRSD.	Revisar, analizar y evaluar el cumplimiento de las actividades, metas y resultados del índice de desempeño asociados al proceso, así como el seguimiento a la implementación de las acciones del Programa de Transparencia y Ética Pública y del PAID, de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).	• Informe de encuestas de percepción y satisfacción ciudadana. • Informe de implementación del modelo de relacionamiento integral con la Ciudadanía	• Todos los procesos de la Entidad • Defensor del ciudadano	• Grupos de valor y partes interesadas • Ciudadanía en General • Veeduría Distrital
Todos los procesos de la Entidad		Informes PQRSD Encuestas de medición de experiencia ciudadana	Monitorear la gestión de las dependencias respecto al trámite y la respuesta oportuna y de calidad de los derechos de petición recibidos, así como verificar la percepción y satisfacción de la calidad del Servicio al Ciudadano en la gestión de trámites, servicios y otros procedimientos administrativos.	Reporte de alertas tempranas enviadas a los responsables de emitir respuesta de los procesos de la Entidad Informe encuestas de satisfacción	• Todos los procesos de la Entidad • Defensor del ciudadano	
Todos los procesos de la		*Resoluciones y Circulares	Revisar que las resoluciones y circulares cumplan con los	Publicación y/o notificación de circular o	Todos los procesos	Grupos de valor y partes

Entidad			requisitos formales y establecidos por la ley, señalados en las condiciones para la publicación y comunicación del acto administrativo	resolución	de la Entidad	interesadas
ACTUAR						
Gestión de Direccionamiento Estratégico Gestión de la Evaluación Independiente	• Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá • Veeduría Distrital y entes de control	• Informes de auditoría control interno y/o de auditores externos • Informes de seguimiento de prestación de servicio • Informe de implementación del modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía • Informe de encuestas de satisfacción	Tomar acciones de mejoramiento identificadas	Acciones correctivas y de mejora Planes de mejoramiento	Todos los procesos de la Entidad	• Veeduría Distrital y entes de control • Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

III. CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN

6. HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Versión	**Fecha de Emisión**	**Cambios realizados**
Este documento sustituye la caracterización del código RCC-CP-01 con radicado 20211700332433 del 02 de noviembre de 2021. Se ajusta la caracterización de conformidad con la Resolución N°153 del 13 de marzo de 2023 “Por la cual se actualiza la Plataforma Estratégica para la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte” donde el proceso es determinado como Estratégico para la Entidad. La trazabilidad de las versiones se deja en actas en el expediente 202317012200700001E Procedimientos y formatos del Sistema de Gestión de la SCRD 2023, para consulta.		
1	05/05/2023	Ver solicitud de crear o modificar documentos fecha 05/05/2023 radicado Orfeo 20237000181933, el cual indica elaboración de acuerdo con los lineamientos establecidos dentro del MIPG y dando cumplimiento a los objetivos institucionales y Resolución N°153 del 13 de marzo de 2023.
2	29/08/2024	Ver solicitud de crear o modificar documentos radicado ORFEO 20247000316583 – Se realiza actualización de la caracterización del proceso de acuerdo con la Circular 29 del 26 de julio de 2024. La caracterización tuvo los siguientes ajustes: • Actualización en el formato de acuerdo con los lineamientos de la OAP • Actualización de la Caracterización del Proceso para dar cumplimiento a los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento con la ciudadanía establecido en el Decreto 542 de 2023
3	16/01/2025	Ver solicitud de modificación de documentos mediante caso en GLPI 113107. Radicado en Orfeo 20257000008913 La caracterización tuvo los siguientes ajustes: • Inclusión en el ciclo PHVA lo relacionado con el Procedimiento numeración, fechado y notificación de las resoluciones y circulares.

FLUJO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN			
Elaboró *Persona(s) responsable(s) de*	**Aprobó** *Líder del Proceso quién debe*	**Validó** *Persona(s) de la OAP responsable(s)*	**Avaló** *Jefe de la Oficina Asesora de*

crear, proyectar la modificación y/o ajuste del documento	*hacer cumplir el contenido establecido en el documento*	*de verificar que el documento contenga los lineamientos establecidos*	*Planeación*
NOMBRE: -Viviana Ortiz Bernal - Sharon Nicole Rodríguez	NOMBRE: Sandra Patricia Castiblanco Monroy	NOMBRE: Jesús David López Camargo	NOMBRE: Luis Fernando Mejía Castro
CARGO: Contratista Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Auxiliar Administrativo Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	CARGO: Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	CARGO: Contratista Oficina Asesora de Planeación	CARGO: Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
FIRMA: Firmado Electrónicamente	FIRMA: Firmado Electrónicamente	FIRMA: Firmado Electrónicamente	FIRMA: Firmado Electrónicamente

Documento 20257000008913 firmado electrónicamente por:	
Luis Fernando Mejia Castro	Jefe Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Planeación Fecha firma: 16-01-2025 15:42:43
Jesus David Lopez Camargo	Contratista Oficina Asesora de Planeación Fecha firma: 16-01-2025 15:31:15
Sharon Nicole Rodríguez Perdomo	Auxiliar Administrativo Código 407 Grado 22 Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 16-01-2025 11:50:01
Sandra Patricia Castiblanco Monroy	Directora Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 14-01-2025 16:10:45
Viviana Ortiz Bernal	Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 14-01-2025 14:50:35
7a9975e07093af36d2ed7b0ad33ec856ccc38fc4104e13afd44a317ccbc50a88 Codigo de Verificación CV: 7fd0d	