

## Caracterización proceso Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía

TIPO DE PROCESO	Apoyo	LÍDER DEL PROCESO	Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales
<b>OBJETIVO</b>	Brindar atención a la ciudadanía para dar acceso oportuno, efectivo y de calidad a la oferta de bienes y servicios de la empresa a través de la implementación de las políticas y lineamientos relacionados con las políticas públicas de atención al ciudadano, acorde a criterios de calidad que favorezcan la satisfacción de las partes interesadas.		
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la definición de las actividades a través de las cuales se ejecute la normatividad y lineamientos aplicables para la atención a los ciudadanos, incluye la formulación de las estrategias o lineamientos dispuestos en la Política Pública de Atención al ciudadano y las normas concordantes, la definición de los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de interés que la requieran dentro del proceso y finaliza con la presentación de informes seguimiento.		
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO ASOCIADO AL PROCESO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimizar la planeación y gestión institucional orientada a resultados.</li> </ul>		
<b>BASE LEGAL</b>	Ver Normograma de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.		
<b>REQUISITOS APLICABLES MODELOS DE GESTIÓN</b>	Ver Matriz de requisitos de los modelos referenciales.		

## Caracterización proceso Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVE	RESPONSABLE (Cargo)	SALIDAS	CLIENTE	
Interno	Externo					Interno	Externo
	Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá  Dirección Distrital de Calidad del Servicio  Veeduría Distrital	Normatividad y lineamientos aplicables para la atención a los ciudadanos  Oferta de servicios	P Programar las actividades a través de las cuales se ejecute la normatividad y lineamientos aplicables para la atención a los ciudadanos.	Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales y Equipo de Trabajo	Programa de ética y transparencia, cronogramas de capacitación, canales de atención	Todos los procesos	
Direccionamiento y Planeación Institucional		Programa de Ética y transparencia					

## Caracterización proceso Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVE	RESPONSABLE (Cargo)	SALIDAS	CLIENTE	
Interno	Externo					Interno	Externo
	<p>Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá.</p> <p>Dirección Distrital de Calidad del Servicio.</p> <p>Veeduría Distrital.</p>	<p>Normatividad y lineamientos aplicables para la atención a los ciudadanos</p> <p>Oferta de servicios</p>	<p><b>P</b> Definir los lineamientos internos para la adecuada atención a los ciudadanos a través de los diferentes canales.</p>	<p>Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales y Equipo de Trabajo</p>	<p>PD-29 Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones</p> <p>GI-44 Guía para trámite de denuncias por actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de intereses</p> <p>GI-04 Protocolo de Atención al Ciudadano</p> <p>GI-09 Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición</p>	<p>Todos los procesos</p>	

## Caracterización proceso Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVE	RESPONSABLE (Cargo)	SALIDAS	CLIENTE	
Interno	Externo					Interno	Externo
	<p>Veeduría Distrital.</p> <p>Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá.</p>	Espacios de participación y de articulación	<p>H Participar en la coordinación interinstitucional con la Veeduría Distrital y la Alcaldía Mayor de Bogotá, respecto a las políticas públicas de atención al ciudadano.</p>	<p>Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales y Equipo de Trabajo</p>	<p>Evidencias de la participación en los espacios interinstitucionales</p> <p>Planes de Acción Interinstitucionales a ejecutar en cada vigencia</p>	Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	
	<p>Partes Interesadas.</p> <p>Ciudadanía.</p>	Solicitud de información.					
Procesos misionales y de apoyo.		<p>Oferta de servicios.</p> <p>Información relacionada con los proyectos, trámites y servicios de la empresa.</p>	<p>H Orientar e informar a la ciudadanía sobre los proyectos, trámites y servicios de la empresa.</p>	<p>Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales y Equipo de Trabajo</p>	<p>Atención efectuada conforme a lineamientos y términos de Ley.</p>		<p>Partes Interesadas.</p> <p>Ciudadanía.</p>

## Caracterización proceso Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVE	RESPONSABLE (Cargo)	SALIDAS	CLIENTE	
Interno	Externo					Interno	Externo
	Partes Interesadas. Ciudadanía.	Solicitud, petición, queja o reclamo.	H Responder las solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, presentadas por la ciudadanía y las partes interesadas.	Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales y Equipo de Trabajo Todos los procesos	Matriz de seguimiento, queja o reclamo  Informes de atención. Planillas de Registro  Respuesta a la solicitud, petición, queja o reclamo conforme a lineamientos y términos de Ley	Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía  Gestión Documental	Partes Interesadas. Ciudadanía.
	Partes Interesadas. Ciudadanía.	Muestra de requerimientos atendidos. Solicitudes.	H Aplicar instrumentos de evaluación sobre la atención brindada a los ciudadanos y partes interesadas.	Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales y Equipo de Trabajo	Informe trimestral y mensual de satisfacción	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	
	Alcaldía Mayor de Bogotá.	Aplicativo Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.	H Elaborar los informes de atención al ciudadano.	Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales y Equipo de Trabajo	Informes de atención al ciudadano Informe mensual de PQRS	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Veeduría Distrital.
Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía		Registros de atención presencial y telefónico.					

## Caracterización proceso Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVE	RESPONSABLE (Cargo)	SALIDAS	CLIENTE	
Interno	Externo					Interno	Externo
Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía		Resultados de las encuestas y de los de los instrumentos de medición.	<b>V</b> Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas, así como la implementación de los instrumentos de medición.	Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales y Equipo de Trabajo	Informe de análisis de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción (Sistema y Telefónica) y de percepción	Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	
Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía		Informe mensual y trimestral de satisfacción.	<b>A</b> Desarrollar estrategias y actividades para atender las demandas de los ciudadanos en caso de calificación insatisfactoria a la encuesta de satisfacción.	Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales y Equipo de Trabajo	Acciones de mejoramiento cuando se requieran	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

## Caracterización proceso Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVE	RESPONSABLE (Cargo)	SALIDAS	CLIENTE	
Interno	Externo					Interno	Externo
	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Alcance del informe al interior de la Empresa	<b>A</b> Adelantar las acciones correctivas y de mejora correspondientes.	Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales y Equipo de Trabajo  Todos los procesos cuando se requiera	Plan de mejoramiento	Evaluación y Seguimiento	
Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía		Informe de análisis de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción y de los de los instrumentos de medición.					
Evaluación y Seguimiento	Entes de Control  Ente certificador	Informes de auditorías.					

## Caracterización proceso Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía

<b>DOCUMENTACIÓN ASOCIADA AL PROCESO</b>
Véase Intranet - Mapa de procesos.
<b>MONITOREO Y SEGUIMIENTO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</li> <li>• Plan de Acción Institucional. (Véase Intranet - Mapa de procesos).</li> <li>• Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG-MIPG. (Véase Intranet - Mapa de procesos).</li> <li>• Indicadores de Gestión. (Véase Intranet - Mapa de procesos).</li> <li>• Mapas de Riesgos. (Véase Intranet - Mapa de procesos).</li> <li>• Plan de Mejoramiento. (Véase Intranet - Mapa de procesos).</li> <li>• Programa de Transparencia y Ética Pública.</li> </ul>
<b>TRÁMITES Y SERVICIOS</b>
No aplica.
<b>ACTIVOS DE INFORMACIÓN</b>
Véase Intranet - Mapa de procesos - Registro Activos de Información.
<b>RECURSOS</b>
<p>Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.  Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos SGDEA.  Buzón de sugerencias.  Correo electrónico : <a href="mailto:atencionalciudadano@renobo.com.co">atencionalciudadano@renobo.com.co</a> y <a href="mailto:defensordelciudadano@renobo.com.co">defensordelciudadano@renobo.com.co</a></p>



## Caracterización proceso Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía

### CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	24/03/2017	Documento original.
2	30/12/2019	En la versión 2 se ajusta el código de CP-AC-03 a CP-16, según GI-02 Guía para elaboración, actualización y eliminación de documentos. Se actualizan sus actividades y recursos.
3	12/03/2021	Revisión y ajuste de las actividades en el marco del ciclo PHVA, y actualización de la caracterización de acuerdo con la nueva plantilla <i>FT-06 Formato de Caracterización de proceso</i> .
4	27/05/2022	Se actualizan las secciones "OBJETIVO ESTRATÉGICO ASOCIADO AL PROCESO" incorporando los nuevos objetivos del nuevo Plan Estratégico y "REQUISITOS APLICABLES MODELOS DE GESTIÓN" haciendo referencia a la "Matriz de requisitos de los modelos referenciales".
5	30/04/2024	Actualización de acuerdo con la reestructuración de la Empresa.
6	06/09/2024	Actualización del objetivo del proceso y del campo "Objetivo estratégico asociado al proceso" dada la expedición del nuevo Plan Estratégico Institucional.

# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

CP-16\_Caracter\_Atenc\_Relac\_Ciudad\_V6

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ  
gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)



Id Acuerdo: 20240904-100011-cdb8e6-79025681

Creación: 2024-09-04 10:00:11

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-09-05 10:08:25

Escanee el código  
para verificación

## Aprobación: Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

Juan David Ching Ruiz

1013596237

[jchingr@renobo.com.co](mailto:jchingr@renobo.com.co)

Jefe de la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales (E)

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá

## Elaboración: Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

Malitza Zambrano Pardo

52541362

[mzambranop@renobo.com.co](mailto:mzambranop@renobo.com.co)

Gestor Senior 1

Renobo

## Revisión: Oficina Asesora de Planeación

Esperanza Peña Quintero

52166269

[epenaq@renobo.com.co](mailto:epenaq@renobo.com.co)

Contratista

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá

# REPORTE DE TRAZABILIDAD

CP-16\_Caracter\_Atenc\_Relac\_Ciudad\_V6

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ  
gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)



Escanee el código  
para verificación

Id Acuerdo: 20240904-100011-cdb8e6-79025681

Creación: 2024-09-04 10:00:11

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-09-05 10:08:25

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Revisión	Esperanza Peña Quintero epenaq@renobo.com.co Contratista Empresa de Renovación y Desarrollo Urban	Aprobado	Env.: 2024-09-04 10:00:12 Lec.: 2024-09-04 11:26:37 Res.: 2024-09-04 11:27:22 IP Res.: 181.63.25.26
Elaboración	Maritza Zambrano Pardo mzambranop@renobo.com.co Gestor Senior 1 Renobo	Aprobado	Env.: 2024-09-04 11:27:22 Lec.: 2024-09-04 11:27:35 Res.: 2024-09-04 13:22:26 IP Res.: 186.116.220.241
Aprobación	Juan David Ching Ruiz jchingr@renobo.com.co Jefe de la Oficina de Participación Ciud Empresa de Renovación y Desarrollo Urban	Aprobado	Env.: 2024-09-04 13:22:26 Lec.: 2024-09-04 13:22:35 Res.: 2024-09-05 10:08:25 IP Res.: 186.82.192.73