



**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN</b>
1	27/08/2019	Versión inicial del documento (Este proceso asume el código 14, el cual correspondía al Proceso Control a la Gestión).
2	30/05/2020	Actualización conforme al acuerdo 755 de 2019 del concejo de Bogotá D.C. y resolución 121 de 2020 de la Personería de Bogotá D.C.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
NESTOR ALFONSO SAMUDIO SOLANO Profesional Especializado	MARYEMELINA DAZA MENDOZA Secretaria General	MARYEMELINA DAZA MENDOZA Secretaria General GERMÁN URIEL ROJAS Director de Planeación

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C

<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Definir los lineamientos necesarios para satisfacer las necesidades y expectativas de los (as) usuarios(as) y partes interesadas, en el marco de las disposiciones legales vigentes, mediante los diferentes canales de atención con los que cuenta la Entidad.
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>	Inicia con la definición de los lineamientos para la atención hasta la consolidación y análisis de la información derivada del seguimiento a la satisfacción de usuarios y partes interesadas, en busca del mejoramiento de la cobertura, calidad y oportunidad de los servicios ofrecidos.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Secretario(a) General
<b>RESPONSABLES OPERATIVOS</b>	Personero(a) Delegado(a) para la Coordinación de Ministerio Público y los Derechos Humanos, Personero(a) Delegado(a) para la Coordinación Prevención y Control a la Función Pública, Personero(a) Delegado(a) para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales, Personero(a) Delegado(a) para la Coordinación de Potestad Disciplinaria, Director(a) de Planeación.

<b>INTERACCIONES</b>								
PROVEEDORES (Quien genera insumos)		ENTRADAS (Insumos)	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SALIDAS (Producto)	USUARIO (Quien recibe productos)	
Interno	Externo						Interno	Externo
	Organizaciones públicas nacionales y distritales Personas Comunidad	Normatividad Aplicable	<b>P</b>	Definir los requisitos, características y recursos necesarios para prestar el servicio a los usuarios y partes interesadas.	Secretaría General	Estrategias, Planes	Todos los Procesos	
Direccionamiento Estratégico		Informes de Gestión						
	Personas Comunidad	Necesidades y expectativas partes interesadas						
Direccionamiento estratégico		Políticas, Directrices, lineamientos estratégicos Procesos, procedimientos, manuales, estrategia de RdC y estrategia Participación Ciudadana, metodologías.			Formular el plan operativo – POA del proceso	Secretaría General	Plan operativo del proceso - POA	Direccionamiento estratégico Procesos Misionales

INTERACCIONES									
PROVEEDORES (Quien genera insumos)		ENTRADAS (Insumos)	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SALIDAS (Producto)	USUARIO (Quien recibe productos)		
Interno	Externo						Interno	Externo	
Direccionamiento Estratégico Servicio al Usuario Procesos Misionales Seguimiento y Evaluación		Análisis de contexto interno y externo del proceso PQRSDF Planes de mejoramiento Auditorías Informes de gestión Informes de control interno Plan anticorrupción y de atención al ciudadano y sus seguimientos		Determinar y analizar los riesgos y oportunidades, y los requisitos aplicables proceso	Secretaria General	Riesgos y oportunidades del proceso, matriz de requisitos legales	Direccionamiento estratégico		
	Organizaciones públicas nacionales y distritales	Normatividad vigente aplicable	H	Determinar los criterios y canales de atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas por la Personería de Bogotá, D.C.	Secretaria General Personero(a) Delegado(a) para la Coordinación de Ministerio Público y los Derechos Humanos, Personero(a) Delegado(a) para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública, Personero(a) Delegado(a) para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales, Personero(a) Delegado(a) para la Coordinación de Potestad Disciplinaria	Directrices Protocolos Instructivos Guías Parámetros	Todos los procesos		
Procesos Misionales		Estrategias, planes, características del servicio Informes sobre atención a peticiones, quejas, denuncias y reclamos Informes de gestión						Personas Comunidad Organizaciones entes de control	
	Organizaciones públicas nacionales y distritales	Normatividad vigente aplicable							
Servicio al Usuario		Estrategias, planes, características del servicio Informes de gestión			Definir los parámetros para gestionar las respuestas oportunas y de fondo para la protección o restablecimientos de derechos	Secretaria General Personero(a) Delegado(a) para la Coordinación de Ministerio Público y los Derechos Humanos, Personero(a) Delegado(a) para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública, Personero(a) Delegado(a) para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales, Personero(a) Delegado(a) para la Coordinación de Potestad Disciplinaria	Directrices Protocolos Instructivos Guías Parámetros	Procesos Misionales	
							Personas Comunidad Organizaciones entes de control		

INTERACCIONES								
PROVEEDORES (Quien genera insumos)		ENTRADAS (Insumos)	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SALIDAS (Producto)	USUARIO (Quien recibe productos)	
Interno	Externo						Interno	Externo
Procesos misionales		Aplicación de instrumentos de recolección de información		Realizar la medición, análisis y seguimiento a la satisfacción del usuario y partes interesadas.	Secretaria General Personero(a) Delegado(a) para la Coordinación de Ministerio Público y los Derechos Humanos, Personero(a) Delegado(a) para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública, Personero(a) Delegado(a) para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales, Personero(a) Delegado(a) para la Coordinación de Potestad Disciplinaria	Informe para la toma de decisiones en materia de servicios Informe de gestión de PQRSDF	Direccionamiento Estratégico Procesos misionales	Personas Comunidad Organizaciones Entes de control
Direccionamiento estratégico Evaluación y Seguimiento		Plan estratégico institucional – PEI, Plan operativo anual – POA, Plan Anticorrupción de atención y servicio al ciudadano		Ejecutar el plan operativo – POA del proceso	Secretaria General	Informe de gestión del plan operativo POA del proceso	Direccionamiento estratégico	
Servicio al Usuario		Riesgos y oportunidades del proceso Informes Lineamientos		Implementar los controles y las acciones de los riesgos y oportunidades identificados	Secretaria General	Controles y acciones de monitoreo diseñadas	Direccionamiento estratégico Evaluación y Seguimiento	
Procesos misionales		Registros realizados en el SIMPROC Bases de datos de encuestas		Realizar seguimiento aleatorio para verificar que los resultados de la gestión adelantada está de acuerdo con las necesidades y expectativas de los usuarios	Procesos Misionales	Reporte o informe	Direccionamiento Estratégico	
Servicio al Usuario		Plan operativo anual del proceso, informe de gestión del plan operativo POA del proceso, indicadores de gestión del proceso.	<b>V</b>	Realizar seguimiento a la gestión del proceso.	Secretaria General	Informe de seguimiento a los planes, programas y demás instrumentos	Direccionamiento Estratégico	
Direccionamiento Estratégico Servicio al Usuario		Riesgos del proceso, controles y acciones de monitoreo diseñadas.		Monitorear la ejecución de los controles asociados a los riesgos identificados en el proceso	Secretaria General	Reporte de monitoreo de riesgos del proceso.	Direccionamiento Estratégico Evaluación y Seguimiento	Personas Comunidad Entes de control
Direccionamiento Estratégico Servicio al Usuario		Informes de gestión, Informes de seguimiento PEI y POA, Informe seguimiento proyectos de inversión, Informe de monitoreo de riesgos, Informe revisión por la dirección	<b>A</b>	Diseñar e implementar acciones preventivas (riesgos), correctivas y de mejora	Secretaria General	Planes de mejoramiento	Direccionamiento Estratégico Evaluación y Seguimiento Servicio al Usuario	Entes de control

**INTERACCIONES**

PROVEEDORES (Quien genera insumos)		ENTRADAS (Insumos)	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SALIDAS (Producto)	USUARIO (Quien recibe productos)	
Interno	Externo						Interno	Externo
Evaluación y Seguimiento	Entes de control	Informes de auditorías						

**RECURSOS**

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLÓGICOS
Directivos(as), profesionales, secretarios(as), auxiliares administrativos(as).	Oficinas y puestos de trabajo que cumplan con condiciones de ergonomía óptimas para los servidores y condiciones adecuadas de iluminación, ventilación y sonido; mobiliario, elementos e insumos de oficina. Instalaciones de atención al usuario	Equipos de cómputo, canales de atención, sistemas de información.

**REQUISITOS**

Modelo / Sistema de Gestión

Política(s) Asociada(s)	Transparencia y Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción
ISO 9001:2015	Numeral 4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas; Numeral 5. Liderazgo, 5.1. Liderazgo y compromiso; 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización. Numeral 6. Planificación, 6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades; Numeral 7. Apoyo, 7.1. Recursos, 7.2. Competencias, 7.3. Toma de Conciencia, 7.4. Comunicación, 7.5. Información documentada; Numeral 8.1 Planificación y Control Operacional, Numeral 8.1 Comunicación con cliente, 8.2 Requisitos para los productos y servicios. 9. Evaluación del desempeño, 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación; 9.3. Revisión por la dirección, Numeral 10. Mejora.
ISO 45001:2018	Numeral 4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas. Numeral 5. Liderazgo y Participación de los trabajadores, 5.1. Liderazgo y compromiso; 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización; 5.4 Consulta y participación de los trabajadores. Numeral 6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades; 6.1.2 Identificación de Peligros y Evaluación de riesgos y oportunidades. Numeral 7. Apoyo; 7.2. Competencias, 7.3. Toma de Conciencia, 7.4. Comunicación. Numeral 8.1. Planificación y control operacional; 8.1.2 Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST. Numeral 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño; 9.1.2. Evaluación del cumplimiento. Numeral 10. Mejora, 10.2. Incidentes no conformidades y acciones correctivas, 10.3. Mejora Continua.

**DOCUMENTOS**

Documentos Asociados al Proceso	Ver Listado Maestro de Documentos.
Indicadores del Gestión del Proceso	Ver Matriz de Indicadores de Gestión.
Control de Riesgos del Proceso	Ver Mapa de Riesgos Institucional.
Requisitos Legales Asociados al Proceso	Ver Matriz de Requisitos Legales
Mecanismos de comunicación	Ver Matriz de Comunicaciones



Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos

Ver Matriz de Peligros y Valoración de Riesgos