



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Código: AU-C01

ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIOS

Versión: 0

TIPO DE PROCESO		<input type="radio"/> Estratégico <input type="radio"/> Misional <input checked="" type="radio"/> Apoyo <input type="radio"/> Evaluación				
OBJETIVO DEL PROCESO		Atender de acuerdo a las disposiciones legales vigentes los requerimientos de los clientes en materia de derechos de petición, quejas y reclamos para el análisis de la percepción de los usuarios respecto a los servicios que presta el IDPC				
ALCANCE DEL PROCESO		Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y finaliza con el seguimiento a la respuesta y evaluación de la percepción de los usuarios.				
LIDER DEL PROCESO		Subdirector Corporativa	RESPONSABLE OPERATIVO		Responsable de Atención al Ciudadano	
ACTORES DEL PROCESO		Defensor del Ciudadano, Ciudadanos, Usuarios, Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría de Transparencia, Veeduría Distrital.				
PROVEEDOR(ES)		ENTRADAS ¿Qué? o insumo(s)		ACTIVIDADES	SALIDAS ¿Qué? o Producto(s)	CLIENTES
Externo	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Directrices para manejo del SDQS Disposiciones generales sobre trámites, servicio y servicio al ciudadano.	P	Analizar, evaluar y actualizar las estrategias y Políticas relacionadas con la atención al usuario. Elaboración de la política de Atención al Usuario y clientes su socialización a todas las áreas de la entidad.	Protocolos Servicio al Usuario Política de Atención al Ciudadano	Todos los procesos
Interno	Proceso de Gestión Documental	Sistema Orfeo	P	Procesos de gestión documental realiza la radicación de los requerimientos de la entidad	Documento radicado	Proceso de Atención al Cliente y Usuarios
Externo	Comunidad, persona natural, persona jurídica,	Solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, derechos de petición (IP)	H	Gestionar el trámite para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias allegadas al Instituto, dentro de los términos establecidos por Ley.	Respuesta a la petición, queja, reclamo y/o sugerencia	Ciudadanía en General
		Requerimientos de información		Realizar la atención al ciudadano	Información suministrada	
Interno	Proceso Atención al cliente y usuario	Encuesta de Atención al Cliente y Usuario	H	Realizar el seguimiento a la satisfacción y percepción del peticionario	Informe de gestión	Dirección General
Interno	Proceso Atención al cliente y usuario	Informe de Gestión (IS)	V	Establecer planes de mejora para la atención de los usuarios	Planes de mejora	Proceso Mejoramiento Continuo
Externo	Cientes y Usuarios	Requerimientos	V	Se realiza un informe mensual que contiene todos los requerimientos recibidos en el mes.	Documento	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Veeduría Distrital
Interno	Proceso de Control Interno	Informe de Auditoría	A	De acuerdo con las observaciones realizadas en el informe de auditoría, el procedimiento de Atención al Usuario y clientes, debe realizar acciones de mejora.	Formato Acciones de Mejora	Control Interno
Externo	N/A	N/A	A			

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	CARACTERIZACIÓN PROCESO	Código: AU-C01
	ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIOS	Versión: 0

P: Planear H: Hacer V: Verificar A: Actuar

REQUISITOS - NORMATIVIDAD		DOCUMENTOS DEL PROCESO	RECURSOS QUE SE REQUIEREN		INDICADORES
Consultar matriz de requisitos del SIG Consultar normograma del proceso		Consultar listado maestro de documentos del SIG	Tecnológicos/ Virtuales	Canales de comunicación (Página Web, Intranet, Correo Electrónico Institucional, SDQS, buzón de sugerencias, acceso a red telefónica, entre otros)	Ver Hoja de vida del indicador.
CONTROLES DEL PROCESO					
¿Qué controlar?	Los tiempos de respuesta de los requerimientos		Humanos (Mano de Obra)	Profesional	
¿Cómo controlar?	Matriz de PQRS				
¿Quién controla?	Responsable de Atención al Ciudadano		Infraestructura Física	Puestos de trabajo, iluminación, equipos de computo, materiales de oficina.	
Frecuencia del control	Mensualmente				

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Aprobación	Naturaleza del Cambio
0	30 de Diciembre de 2013	Documento Original

APROBACIÓN

Elaboró y Validó	Apoyó y Revisó	Aprobó
<p style="text-align: center;">JENNY CASTIBLANCO Responsable de Atención al Ciudadano SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA</p> <p style="text-align: center;">XAVIER RAMOS RODRIGUEZ Responsable de Atención al Ciudadano SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA</p> <p style="text-align: center;">-Original firmado en Subdirección General-</p>	<p style="text-align: center;">ROSA HELENA JUNCO RODRIGUEZ Profesional Contratista SUBDIRECCIÓN GENERAL</p> <p style="text-align: center;">-Original firmado en Subdirección General-</p>	<p style="text-align: center;">PATRICIA ROJAS OTALVARO Subdirectora de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA</p> <p style="text-align: center;">-Original firmado en Subdirección General-</p>

Fecha:	20 de Septiembre de 2013	Fecha:	29 de Septiembre de 2013	Fecha:	30 de Diciembre de 2013
---------------	--------------------------	---------------	--------------------------	---------------	-------------------------