



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

INSTITUTO DISTRICTAL DE PATRIMONIO CULTURAL

Vigencia: 28-02-2023

CARACTERIZACIÓN PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Versión: 3

OBJETIVO	Garantizar un relacionamiento amable, oportuno y confiable con la ciudadanía que permita el acceso a los servicios e información del Instituto, con el fin de satisfacer de manera asertiva las solicitudes y necesidades de la ciudadanía en el marco de las funciones del IDPC.	LÍDER DEL PROCESO	Subdirector(a) de Gestión Corporativa
ALCANCE	Todas las actividades que en el marco de las funciones del IDPC involucren la interacción con la ciudadanía		DEPENDENCIA:
TIPO DE PROCESO	Estratégico	INSTRUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO:	Matriz de indicadores, Matriz de riesgos, Plan Operativo Anual del proceso, Planes Institucionales, Normograma, Plan de Mejoramiento (Interno/externo), Listado Maestro de Documentos

CADENA DE VALOR

GRUPOS DE VALOR/PROVEEDORES	ENTRADAS (Insumos)	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS (Productos y Servicios)	GRUPO DE VALOR/USUARIO (CLIENTE)
Congreso de la República de Colombia Concejo de Bogotá Departamento Administrativo de la Función Pública Secretaría Distrital de Planeación (SDP) Secretaría General	Normatividad vigente Leyes, decretos, normas, manuales, protocolos, Lineamientos e Instructivos	P	Identificar los lineamientos normativos a nivel nacional y distrital con respecto a la Atención a la Ciudadanía, la Transparencia y acceso a la información pública.	Normograma Manuales, procedimientos, protocolos, formatos y demás documentos de apoyo que requieran ser actualizados.	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y partes interesadas
Congreso de la República de Colombia Concejo de Bogotá Departamento Administrativo de la Función Pública Secretaría Distrital de Planeación (SDP) Secretaría General Dirección General Procesos Misionales	Normatividad vigente Leyes, decretos, normas, manuales, protocolos, Lineamientos e Instructivos necesidades de la ciudadanía y procesos misionales	P	Determinar los instrumentos de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y acceso a la información pública.	Manuales, procedimientos, protocolos, formatos y demás documentos de apoyo que requieran ser actualizados.	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y partes interesadas
Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Fortalecimiento del SIG Departamento Administrativo de la Función Pública Secretaría Distrital de Planeación (SDP) Secretaría General Dirección General	Plan Estratégico Institucional IDPC Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG	P	Realizar la programación de actividades para desarrollar el proceso de Atención a la Ciudadanía y Transparencia	Plan Operativo Anual (POA) del proceso de Atención a la Ciudadanía y Transparencia.	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y partes interesadas
Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Fortalecimiento del SIG Departamento Administrativo de la Función Pública Secretaría Distrital de Planeación (SDP) Secretaría General Dirección General	Plan Estratégico Institucional IDPC Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG Normatividad vigente	P	Diseñar una estrategia de comunicación para dar a conocer al interior y el exterior del IDPC las actividades relacionadas con la Atención a la Ciudadanía, la Transparencia y el acceso a información pública.	Documento con la estrategia de comunicación	Alta Dirección Proceso Comunicación Estratégica Todos los procesos de Apoyo y Misionales Ciudadanía y partes interesadas
Todos los procesos	Manuales, procedimientos, protocolos, formatos y demás documentos de apoyo que requieran ser actualizados.	H	Atender a la ciudadanía de forma amable, oportuna y confiable.	Protocolos de atención Encuestas de satisfacción.	Ciudadanía y partes interesadas
Todos los procesos	Normatividad vigente	H	Disponer de un punto de atención presencial y digital accesible a toda la ciudadanía.	Punto de atención y página web	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y partes interesadas
Procesos Misionales Departamento Administrativo de la Función Pública Secretaría Distrital de Planeación (SDP)	Reporte de tramites y servicios atendidos	H	Registrar y mantener actualizadas la información de los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites del DAFP, en la Guía de Trámites y Servicios, la página web del IDPC, en la Intranet y demás canales dispuestos para tal fin de acuerdo a la normativa vigente.	Informe con el registro de la actualización de la información. Sistema Información de Trámites actualizado	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y partes interesadas Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Secretaría Distrital de Planeación Secretaría General
Departamento Administrativo de la Función Pública Secretaría Distrital de Planeación (SDP) Secretaría General Dirección General Todos los procesos	Normatividad vigente Información y documentos	H	Mantener actualizada la página web de Transparencia y acceso a la información pública de acuerdo con la normativa vigente.	Páginas del sitio web relacionadas con transparencia y acceso a la información pública ajustadas y actualizadas	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y partes interesadas
Secretaría Distrital de Planeación (SDP) Secretaría General Dirección General Todos los procesos	Normatividad vigente Leyes, decretos, normas, manuales, protocolos, Lineamientos e Instructivos necesidades de la ciudadanía	H	Mantener actualizado el registro y seguimiento a las PQRSDF en el Sistema Bogotá te Escucha y en el sistema de gestión documental de la entidad.	Informe con registro de la gestión de la información. Informes de Satisfacción Informes de evaluación y seguimiento. Informes de medición y PQRS	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y partes interesadas

Sistema Integrado de Gestión y Control Atención a la ciudadanía	Manuales, procedimientos, protocolos, formatos y demás documentos de apoyo	H	Mantener actualizados los documentos de atención y realizar el seguimiento y análisis de las respuestas con el apoyo del defensor(a) de la ciudadanía.	Manuales, procedimientos, protocolos, formatos y demás documentos de apoyo Informe de gestión del Defensor del Ciudadano	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y partes interesadas
Sistema Integrado de Gestión y Control Atención a la ciudadanía	Estrategia de comunicación para dar a conocer al interior y el exterior del IDPC las actividades relacionadas con la Atención a la Ciudadanía, la Transparencia y el acceso a información pública.	H	Implementar la estrategia de comunicación de Atención a la Ciudadanía y Transparencia y acceso a la información pública	Piezas comunicativas, eventos, ferias de servicio, grupos focales	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y partes interesadas
Departamento Administrativo de la Función Pública Secretaría Distrital de Planeación (SDP) Secretaría General Dirección General Todos los procesos	Normatividad vigente Leyes, decretos, normas, manuales, protocolos, Lineamientos e Instructivos necesidades de la ciudadanía y procesos misionales	H	Implementar la política de Transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	Publicaciones en el sitio web del IDPC, reportes a los entes de Control externos e internos. Piezas comunicativas a nivel interno y externo.	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y partes interesadas
Departamento Administrativo de la Función Pública Secretaría Distrital de Planeación (SDP) Secretaría General Dirección General Todos los procesos	Manuales, procedimientos, protocolos, formatos y demás documentos de apoyo	V	Medir la satisfacción ciudadana, de acuerdo con los resultados de la aplicación de la encuesta de atención a la ciudadanía, de la encuesta de solución de PQRS, y Buzones de Sugerencias.	Informes de medición Indicadores	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y partes interesadas
Sistema Integrado de Gestión y Control Atención a la ciudadanía	Informes de evaluación y seguimiento y procesos de autoevaluación	V	Medir el cumplimiento de la publicación y acceso a la información pública de acuerdo con la normatividad vigente	Informes de medición Indicadores	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y partes interesadas
Sistema Integrado de Gestión y Control Atención a la ciudadanía	Informes de evaluación y seguimiento y procesos de autoevaluación	A	Realizar los ajustes correspondientes al Modelo y a los documentos relacionados con la Atención a la Ciudadanía y la Transparencia y Acceso a la Información Pública del IDPC	Planes de mejoramiento del proceso	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y partes interesadas

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	CAMBIOS INTRODUCIDOS	TIPO DE CAMBIO	ORIGEN
0	30/12/2013	Creación del Documento		
1	30/10/2017	Actualización y modificación del Proceso		
2	31/7/2019	Actualización general de la caracterización en el cual se excluye el procedimiento de correspondencia que se traslada al proceso de gestión documental; actualización de formato.		
3	27/2/2023	Actualización general de la caracterización en el cual se incluye la política de transparencia, acceso a información pública y lucha contra la corrupción.	Mejora	Resultado de revisión y autocontrol Requerimiento FURAG

CRÉDITOS

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Camila Giraldo Rivera / José Alberto Domínguez / Danilo Sánchez Suarique con acompañamiento de Carlos Hernando Sandóval	Nombre: Deivi Octavio Pineda Parra	Nombre: Aura Herminda López Salazar
Cargo o Rol: Profesional contratista / Profesional contratista / Profesional contratista / Profesional contratista de la Oficina Asesora de Planeación	Cargo o Rol: Profesional contratista de la Subdirección de Gestión Corporativa	Cargo o Rol: Subdirectora de Gestión Corporativa

Documento de aprobación: Memorando interno con N° radicado 2023500031253 del 27-02-2023