



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CASA CULTURAL, TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS PÚBLICOS  
CORREO ELECTRÓNICO: [atencionciudadano@bogota.gov.co](mailto:atencionciudadano@bogota.gov.co)  
TELÉFONO: 373 1000

## INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

Vigencia: 02-08-2019

### CARACTERIZACIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Versión: 2

<b>OBJETIVO</b>	Garantizar la atención amable, oportuna y confiable a la ciudadanía, atendiendo criterios diferenciales de accesibilidad y lineamientos del orden nacional y distrital en materia de atención a la ciudadanía; a través de los canales de interacción presenciales, telefónicos y virtuales, dispuestos para satisfacer de manera efectiva las demandas y necesidades de la ciudadanía en el marco misional del IDPC.		<b>DEPENDENCIA / GRUPOS QUE HACEN PARTE DEL PROCESO</b>
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la interacción con la ciudadanía y grupos de valor del IDPC en los espacios de atención y acceso a servicios del IDPC y la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por posibles actos de corrupción; continúa con la radicación de los requerimientos ciudadanos en la plataforma de gestión documental Orfeo y con su registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), si corresponde; con la gestión por parte de los responsables; y con el monitoreo y control a la atención oportuna, confiable y amable a los requerimientos ciudadanos; termina con la resolución efectiva de las solicitudes y requerimientos ciudadanos presentados, la radicación de las respuestas en Orfeo y en el SDQS, si corresponde, la evaluación de la oportunidad de las respuestas y de la atención brindada y la medición de la satisfacción ciudadana.		Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de Transparencia y atención a la Ciudadanía
<b>LÍDER DEL PROCESO</b>	Subdirector de Gestión Corporativa	<b>TIPO DE PROCESO</b>	Estratégico

#### CADENA DE VALOR

PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	USUARIO (CLIENTE)
.Proceso de Dirección Estratégico. .Proceso Fortalecimiento del SIG.	Lineamientos para la elaboración del POA	P	Realizar la programación de actividades para desarrollar el proceso de Atención a la Ciudadanía.	Plan Operativo Anual (POA) del proceso de Atención a la Ciudadanía.	Usuarios internos. Proceso Fortalecimiento del SIG
. Subsecretaría de Atención al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. . Defensor del Ciudadano del IDPC	Políticas, directrices, manuales, lineamientos, normatividad en materia de Atención a la Ciudadanía		Asegurar la vigencia del Manual Operativo del Modelo de Atención a la Ciudadanía, y de los documentos que soportan la operación del modelo	Manual, procedimientos, instructivos, formatos y demás documentos de apoyo que se requieran actualizados.	. Comité Directivo . Ciudadanía en General Entidades Públicas que residan en un Bien de Interés Cultural. . Todos los procesos del IDPC . Defensor del Ciudadano del IDPC.
.Proceso de Atención a la Ciudadanía. .Defensor del Ciudadano del IDPC.	. Modelo de atención		Divulgar y socializar el Modelo de Atención a la Ciudadanía del IDPC, el Manual Operativo correspondiente y los procedimientos asociados al modelo, al interior del Instituto y con la ciudadanía.	. Modelo Divulgado y Socializado. . Usuarios interesados sensibilizados	. Usuarios Internos . Usuarios Externos
Proceso de Fortalecimiento del SIG Dirección Estratégico Ciudadanía y partes interesadas "Proceso de Seguimiento y Evaluación Entes de control"	Metodología de Gestión de Riesgos Plan Estratégico Institucional PQRS Informes de auditoría		Identificar los riesgos de gestión y/o corrupción asociados al proceso, así como la definición de controles, el plan de tratamiento y plan de contingencia de dichos riesgos	Matriz de riesgos de gestión y/o corrupción del proceso	Proceso de Fortalecimiento del SIG Proceso de Seguimiento y Evaluación
Proceso de Fortalecimiento del SIG	Procedimiento Control de Documentos		Identificar las necesidades de actualización documental (creación, actualización o eliminación de documentos del SIG)	Documentos del proceso	Proceso de Fortalecimiento del SIG
Proceso de Fortalecimiento del SIG	Metodología Indicadores de Gestión		Formular los indicadores de gestión que midan el cumplimiento del objetivo del proceso y que apoyen la toma de decisiones en la Alta Dirección.	Indicadores de gestión aprobados	Proceso de Fortalecimiento del SIG
.Proceso de Dirección estratégica. .Proceso Fortalecimiento del SIG... .Grupo de Control Interno Disciplinario.	.POA del proceso de Atención a la Ciudadanía. .Manual operativo del Modelo de atención a la Ciudadanía.	H	Registrar en el SDQS: .Derechos de petición, .Solicitudes de información, .Sugerencias, .Quejas y Reclamos y .Denuncias por posibles actos de corrupción, y hacer seguimiento a la oportuna resolución de los mismos. .Ejecutar las demás actividades consignadas en el POA relativas a la administración del SDQS	. Actividades realizadas, . Radicación y traslado de correspondencia . Informes. . Segimientos	. Comité Directivo . Ciudadanía en General Entidades Públicas que residan en un Bien de Interés Cultural. . Todos los procesos. . Defensor del Ciudadano del IDPC. . Grupo de Control Interno Disciplinario.
. Ciudadanía en general y partes interesadas. . Todas las dependencias y procesos.	. Comunicaciones externas de entrada relativas a PQRS ciudadanas.		Adelantar el proceso de asignación de TRD y posterior reasignación a la dependencia encargada de responder, de todas las comunicaciones recibidas relativas a PQRS ciudadanas, radicadas en la ventanilla única de correspondencia del IDPC y asignadas al Administrador del SDQS.	. PQRS ciudadanas tipificadas, agendadas y reasignadas a la dependencia responsable de dar respuesta oportuna.	. Ciudadanía en general y partes interesadas. . Todas las dependencias y procesos.
Ciudadanía Partes Interesadas Grupos de valor Entes de control	. Radicación y traslado de correspondencia a las dependencias		Por parte del área responsable, dar respuesta a las PQRS, dentro de los términos legales vigentes. Por parte del Administrador del SDQS, realizar seguimiento semanal a la atención de PQRS.	PQRS tramitadas por las dependencias responsables de dar respuesta a los requerimientos ciudadanos.	Ciudadanía Partes Interesadas Todos los procesos
. Departamento Administrativo de la Función pública DAFP. . Ministerios de las Tics. . Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. . Proceso SIG . Proceso de Atención a la Ciudadanía. . Defensor del Ciudadano	. Políticas SUIT . Políticas Gobierno en Línea . Políticas de SDQS . Políticas de GTyS. . Modelo de atención a la Ciudadanía e Inventario de trámites y OPAs. . Portafolio de Bienes y Servicios. . Direcciónamiento de la estrategia de racionalización de trámites.		. Registrar y mantener actualizadas la información de los trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites administrado por el DAFP, en la Guía de Trámites y Servicios administrada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en la página web del IDPC, en la Intranet y demás canales dispuestos para tal fin. . Formular, coordinar la ejecución, hacer seguimiento, evaluar y socializar la estrategia de racionalización de trámites internos y externos. . Divulgar los resultados de los informes generados en el SDQS, en el SUI y por el Defensor del Ciudadano.	. Estrategia de racionalización . Seguimientos y avances en la implementación de la estrategia. . Informe y Evaluación de la estrategia. . Trámites racionalizados	. Ciudadanía en General. DAFP . Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. . Proceso SIG . Comité Directivo.

Ciudadanía y Entidades Públicas que residan en un Bien de Interés Cultural . Entes de Control . Procedimiento de evaluación y seguimiento. . Proceso de atención a la Ciudadanía. . Grupo de Control Interno Disciplinario.	. Encuestas de satisfacción. . Informes auditoría. . Informes de evaluación y seguimiento. . Informes de medición y PQRS . Informe de investigaciones disciplinarias por quejas ciudadanas.	V	. Medición de la satisfacción ciudadana, de acuerdo a los resultados de la aplicación de la encuesta de atención a la ciudadanía, de la encuesta de resolución de PQRS, y Buzones de Sugerencias. . Evaluación del proceso: aplicación y análisis de indicadores; seguimiento al mapa de riesgos y al plan de manejo correspondiente. . Divulgación de los resultados de la medición.	. Informes de medición. . Análisis de indicadores . Monitoreo de riesgos . Resultados socializados	. Proceso de direccionamiento estratégico. . Entes de control . Ciudadanía en general . Procesos misionales . Proceso de atención a la Ciudadanía.
Direccionamiento Estratégico	Indicadores		Aplicación y análisis de los indicadores del proceso	Resultados análisis de indicadores	Ciudadanía Partes Interesadas Todos los procesos
Direccionamiento Estratégico	Mapa de riesgos del proceso		Realizar monitoreo a los riesgos de gestión y/o de corrupción del proceso	Resultados de seguimiento plan de tratamiento de riesgos	. Proceso de direccionamiento estratégico. . Proceso de seguimiento y evaluación
. Proceso de seguimiento y evaluación . Entes de control	Resultados de autoevaluación, evaluación y seguimiento al proceso	A	Formular y aplicar acciones preventivas, correctivas y de mejora identificadas para el proceso	Planes de mejoramiento del proceso	Todos los procesos del SIG

RECURSOS TRANSVERSALES				INSTRUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO	
HUMANOS	FINANCIEROS	FÍSICOS	TECNOLÓGICOS		
El equipo de Atención a la Ciudadanía estará conformado por : . Coordinador del Proceso. (1) . Auxiliares administrativos (2) . Auxiliar administrativo que orientará al Ciudadano. (1) . Profesional SDQS. (1) . Profesional encargado de manejar las plataformas internas y externas de información, medición de satisfacción, actualización de documentación del proceso, entre otras. (1) . Profesional de Transparencia.(1) . Defensor del Ciudadano (1).  Para el correcto desarrollo del proceso se debe contar con el siguiente personal en las demás Subdirecciones:  1. SDQS: Cada Subdirección y las áreas respectivas deberán designar al menos a una persona encargada de la actualización de la información de los trámites y OPAs de su área, que trabajará en coordinación con el área de atención a la ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa.  2. Trámites y OPAs: Las Subdirecciones Misionales deberán designar al menos a una persona encargada de la actualización de la información de los trámites y OPAs de su área, que trabajará en coordinación con el área de atención a la ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa.  3. Correspondencia: Cada Subdirección y área de asesoría deberá designar a un funcionario para entregar y recibir del área de la correspondencia las comunicaciones oficiales internas y externas, de entrada y salida.	Presupuesto de inversión o funcionamiento asignado a la dependencia	El equipo de Atención a la Ciudadanía deberá contar con los siguientes elementos para el correcto desarrollo de su gestión:  De oficina: . Siete (7) puestos de trabajo. . Espacio adecuado para brindar la atención en todos los puntos de atención a la ciudadanía. . Mobiliario suficiente para brindar la atención en todos los puntos de atención a la ciudadanía. . Señalización interna y externa de los puntos de atención en las sedes del IDPC.  Infraestructura:  Las sedes en las que se ubiquen puntos de atención deberán cumplir con los requisitos contenidos en la Ley 1346 de 2009 y demás normas aplicables.	El equipo de Atención a la Ciudadanía deberá contar con los siguientes elementos tecnológicos para el correcto desarrollo de su gestión:  . Equipos de cómputo con suficiente capacidad para ejecutar los programas requeridos para el correcto desarrollo de las actividades del proceso. . Equipos de cómputo con suficiente capacidad para ejecutar los programas requeridos para brindar atención a la ciudadanía en la Sede Palomar del Príncipe. . Líneas telefónicas. . Fotocopiadora, Escáner e Impresora.  Para que se puedan desarrollar la correcta actividad de Radicación se deberá contar con:  . Fotocopiadora . Escáner. . Plotter para la digitalización de planos. . Doc (2) impresoras para los sticker que se generan para la radicación. . Un servidor en el que soporte la digitalización de toda la información interna y externa del Instituto. . Sistema de Gestión Documental ORFEO.	Indicadores Proceso Normograma Listado Maestro de Documentos Tablas de Retención Documental Activos de Información Mapa de riesgos	

GRUPOS DE VALOR		DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO
EXTERNOS	INTERNOS	
. Ciudadanía . Entes de control . Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. . Departamento Administrativo de la Función pública – DAFF. . Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte – SRC- . Secretaría Distrital de Planeación. . Alcaldías Locales. . Veeduría Distrital.	Todos los procesos	Modelo de atención a la ciudadanía y grupos de interés - Manual Operativo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadanía Procedimiento para la Atención de peticiones presentadas por la Ciudadanía Formato Registro Buzón de sugerencias Formato Recepción de requerimiento ciudadano Verbal Encuesta de Satisfacción Servicio a la Ciudadanía Designación de Operador Lateral del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS-

CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES		
VERSION	FECHA	IDENTIFICACION DEL CAMBIO
0	30/12/2013	Creación del Documento
1	30/10/2017	Actualización y modificación del Proceso
2	31/07/2019	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.

CRÉDITOS		
Elaboró: (Nombre - Rol/Cargo - Dependencia)	Revisó: (Nombre - Rol/Cargo - Dependencia)	Aprobó: (Nombre - Cargo)
Catalina Nagy Patiño - Profesional Área de Transparencia y Atención a la Ciudadanía Acompañamiento SIG: Magda Torres	Catalina Nagy Patiño - Profesional Área de Transparencia y Atención a la Ciudadanía	Juan Fernando Acosta Mirkow- Subdirector de Gestión Corporativa

Documento de aprobación: Memorando interno con N° radicado 20195100040683 de 31-07-2019