



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**  
Proceso Atención al Ciudadano

Código: DE-F15

Versión: 3

Fecha: 13/07/2021

**RESPONSABLE**

Subdirector(a) de Gestión Corporativa

**OBJETIVO**

Garantizar el derecho de la ciudadanía a un servicio digno, efectivo de calidad y oportuno que permita entregar la información en procura de mejorar la satisfacción de los usuarios.

**ALCANCE**

Inicia con la definición de lineamientos, estrategias y protocolos de atención de los canales de servicio al ciudadano, incluye la administración del Sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la entidad y finaliza con el análisis del comportamiento de los indicadores, la propuesta de acciones para la mejora en la atención a los usuarios.

**BASE LEGAL**

Véase Normograma.

**REQUISITOS NORMATIVOS QUE APLICAN PARA EL PROCESO**

ISO 9001:2015: 4.4.1, 5.1, 6.1, 7.5, 8.1,8.2.1.c, 8.5.5.e, 9.1.2,  
ISO 14001:2015: 6.1, 7.5, 7.4.3.  
MIPG: 3a dimensión: Gestión con valores para resultados.

**POLÍTICAS DE OPERACION**

Véase numeral 4. Lineamientos o políticas de operación en los documentos asociados al proceso.

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	USUARIO	
Interno	Externo					Interno	Externo
			<b>Planear</b>				
	• Entidades nacionales y distritales.	• Normatividad y lineamientos sobre atención al ciudadano. • Buenas prácticas y experiencias exitosas en materia de servicio al ciudadano.	Establecer los lineamientos, estrategias y protocolos de atención de los canales de servicio al ciudadano.	Subdirector(a) de Gestión Corporativa	Lineamientos, estrategias y protocolos de atención.		
Direccionamiento estratégico		Plan estratégico.		Subdirector(a) de Promoción y Mercadeo			
Direccionamiento estratégico		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.					
			<b>Hacer</b>				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.</li> <li>• Departamento Administrativo de la Función Pública.</li> <li>• Entidades nacionales y distritales.</li> </ul>	Normatividad y lineamientos aplicables al tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS.	Atender los requerimientos presentados por los usuarios a través de los diferentes medios de interacción.	Subdirector(a) de Gestión Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS.</li> <li>• Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) actualizado.</li> <li>• Informe del defensor del ciudadano.</li> <li>• Informes de gestión de atención al ciudadano. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe mensual PQRS.</li> <li>• Actas de apertura del buzón de sugerencias.</li> </ul> </li> </ul>	Dirección General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veeduría Distrital.</li> <li>• Partes interesadas.</li> </ul>
	Partes interesadas.	Requerimientos de la ciudadanía					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.</li> <li>• Departamento Administrativo de la Función Pública.</li> <li>• Entidades nacionales y distritales.</li> </ul>	Normatividad y lineamientos sobre atención al ciudadano.	Realizar actividades que fortalezcan las destrezas y habilidades de los servidores que interactúan con los usuarios.	Subdirector(a) de Gestión Corporativa Subdirector(a) de Promoción y Mercadeo	Registros de las capacitaciones ejecutadas.		
Gestión del talento humano		Plan Institucional de Capacitación.					
			Verificar				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.</li> <li>• Departamento Administrativo de la Función Pública.</li> <li>• Entidades nacionales y distritales.</li> </ul>	Normatividad y lineamientos aplicables a la medición, evaluación y seguimiento del servicio.	Diseñar y aplicar metodologías de medición, evaluación y seguimiento del servicio.	Subdirector(a) de Gestión Corporativa Subdirector(a) de Promoción y Mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de análisis de resultados.</li> <li>• Herramientas de medición y seguimiento aplicadas.</li> </ul>	Dirección General	
Direccionamiento estratégico		Acta de revisión por la dirección.					
		Encuesta de percepción clientes y usuarios.					
			Actuar				
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe del defensor del ciudadano.</li> <li>• Informes de análisis de resultados.</li> <li>• Informes de gestión de atención al ciudadano. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de riesgos.</li> </ul> </li> </ul>	Implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora correspondientes.	Subdirector(a) de Gestión Corporativa Jefe Oficina Asesora Jurídica	Planes de mejoramiento documentados e implementados.	Evaluación Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entes de control.</li> <li>• Entes certificadores.</li> </ul>
Direccionamiento estratégico		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de revisión por la Dirección.</li> <li>• Informes de seguimiento de la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</li> </ul>					
Evaluación Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entes de control.</li> <li>• Entes certificadores.</li> </ul>	Informes de auditoría.					

**DOCUMENTACION ASOCIADA AL PROCESO**

Véase Intranet - Sistema Integrado de Gestión - Mapa de procesos.

**MONITOREO Y SEGUIMIENTO**

- \* Comité Institucional de Gestión y Desempeño
- \* Informe de PQRSD.
- \* Informes a la Veeduría.
- \* Informes del Defensor del Ciudadano.
- \* Plan de gestión por proceso.
- \* Mapa de riesgos.
- \* Planes de mejoramiento.

**TRÁMITES Y SERVICIOS**

No aplica.

**ACTIVOS DE INFORMACIÓN**

Véase Intranet - Sistema Integrado de Gestión - Mapa de procesos - Registros - Caracterización documental - Registro Activos de Información.

**REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO**

Véase Intranet - Sistema Integrado de Gestión - Mapa de procesos - Registros - Tablas de Retención Documental.

**IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS**

Véase Mapa de riesgos del proceso.

**ACCIONES DE MEJORA**

Véase Intranet - Sistema Integrado de Gestión - Mapa de procesos -Plan de mejoramiento del proceso.

**RECURSOS**

- \* Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).
- \* Intranet.
- \* Centro de Documentación de la Veeduría Distrital.

	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>	
	Firma: <i>Angélica M. Cárdenas</i>	Firma: <i>[Firma]</i>	Firma: <i>[Firma]</i>	
	Nombre: Angélica María Cárdenas Botero	Nombre: Gloria Verónica Zambrano Ocampo	Nombre: Edwin Oswaldo Peña Roa	
	Cargo: Contratista Subdirección de Gestión Corporativa	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Subdirector de Gestión Corporativa	