



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA,
TURISMO Y DEPORTE

ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: CP-ATE-APY

VERSIÓN: 3

FECHA: 13/07/17

Propósito:	Brindar respuesta oportuna y de calidad, a las PQRS que ingresen a la entidad, así como medir el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas frente a la prestación de los servicios. Adicionalmente efectuar la comunicación, notificación y publicación de los actos administrativos de conformidad con la normatividad vigente.
Alcance:	El proceso inicia por recepcionar las PQRS y notificaciones a través de los diferentes canales de atención, verificando la oportunidad, con la medición de satisfacción del usuario y seguimiento del cumplimiento en términos de Ley.
Responsable:	Director(a) de Gestión Corporativa
Participantes (recurso humano)	Todos los integrantes de los Procesos de la entidad, usuarios y partes interesadas.
Políticas de operación	<ul style="list-style-type: none"> - Toda solicitud, debe ser atendida en los términos de la Ley 1755 de 2015 frente a las PQRS y obtener atención completa y de fondo. - Se debe garantizar el fácil acceso a la entidad y a su información por parte de los usuarios y partes interesadas. - Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra a los usuarios y partes interesadas. - Efectuar la comunicación, notificación y publicación de los actos administrativos de conformidad con la normatividad vigente.
Riesgos asociados al proceso	Ver mapa de riesgos del proceso.
Activos de información del proceso	Documentos asociados a la ejecución de los procedimientos del proceso
Indicadores	Ver administración de indicadores
Recursos	Humanos, tecnológicos, físicos, e infraestructura
Normatividad	Ver normograma
Trámites relacionados	N.A.

ENTRADAS DEL PROCESO		ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor	Insumos	Actividades	Documentación asociada al desarrollo de la actividad (interna o externa)	Producto	Grupo de interés
ACTIVIDADES DEL PLANEAR					
Entidades gubernamentales del orden distrital y nacional	Normatividad de organismos gubernamentales de carácter nacional y distrital relacionadas con el proceso	Análisis de la información y de la normatividad relacionada con el proceso	Procedimientos y documentación del proceso	Normas que le aplican al proceso	Proceso de Atención al ciudadano
	Lineamientos nacionales y distritales de atención al ciudadano y notificaciones	Planificar los recursos humanos, físicos, financieros, técnicos y tecnológicos para la prestación del servicio al Ciudadano frente a las PQRS y Notificaciones	Diagnóstico de necesidades, Plan de adquisiciones	Mecanismos de atención con oportunidad y medición de satisfacción	Proceso de Gestión de Recursos Físicos y Servicios Generales y Proceso de Atención al ciudadano
Usuarios	Requerimientos de aspectos a medir de Gestión	Planificar la medición de la satisfacción de los usuarios	(Procedimientos, documentación del proceso y ficha de indicadores) reportes entregados por el IDT e información generada por Atención al Ciudadano.	Necesidades de recursos Plan de acción	Proceso de Atención al ciudadano
ACTIVIDADES DEL HACER					
Grupos de interés y usuarios	PQRS y Actos administrativos	Gestionar en oportunidad PQRS y Notificaciones	Aplicativo ORFEO - Aplicativo SDQS Procedimiento Atención y orientación al ciudadano (PQRS)	PQRS y Notificaciones atendidas dentro de la normatividad y términos de Ley	Partes interesadas y usuarios
Entidades nacionales y distritales	Instrumentos nacionales y distritales para consolidación de información	Instrumentos nacionales y distritales para consolidación de información	Mapa callejero, guía de trámites y servicios, SUIT y Procedimientos asociados al proceso	Actualización de la información	Usuarios
SCRD	Canales de atención ciudadana y mecanismos de notificación	Atender los distintos canales dispuestos para el ciudadano y los mecanismos de notificación	Canales de atención: presencial, telefónico, escrito y virtual y documentos relacionados al proceso Procedimiento de notificación, publicación y comunicación de actos administrativos	Canales de atención y mecanismos de notificación operando satisfactoriamente	Usuarios
Entidades gubernamentales del orden distrital y nacional	Lineamientos nacionales y distritales de atención al Ciudadano y notificaciones	Elaborar, diseñar e implementar las políticas de atención ciudadana y notificaciones	Políticas y protocolos implementadas	Políticas y protocolos implementados	Proceso de Atención al ciudadano

SCRD	Lineamientos institucionales de atención al ciudadano y notificaciones	Elaboración de informes periódicos sobre la atención dada en los diferentes canales de atención	Informes de la operación de los canales correo electrónico, presencial, no presencial, telefónico y correo electrónico, presencial, no presencial, virtual	Informes de la operación analizados	Proceso de Atención al ciudadano
		Capacitar a los funcionarios y personal que intervenga en el proceso Atención al Ciudadano y Notificaciones.	Plan de Capacitación (proceso y grupo interno de recursos humanos)	Funcionarios capacitados	Proceso de Atención al ciudadano - Grupo Interno de Recursos Humanos
Grupos de interés y usuarios	PQRS y Actos administrativos	Verificar que se ermitan las respuestas por parte de las dependencias competentes. Verificar en la recepción de los actos administrativos que cumplan con las condiciones para el recibo.	Sistema Documental ORFEO, SDQS, Página Web Procedimientos asociados	Formato registro y control de PQRS y recepción de actos administrativos, publicación pagina WEB	Grupos de interés
Usuarios	Requerimientos ciudadanos (presencial y telefónico), encuestas de satisfacción	Realizar seguimiento a la atención al ciudadano.	Sistema Documental ORFEO, SDQS, Página Web Procedimientos asociados	Formato registro y control de PQRS, publicación pagina WEB	Usuarios
ACTIVIDADES DEL VERIFICAR					
Usuarios	PQRS y Actos administrativos	Recopilar y analizar los datos de atención de las PQRS y satisfacción del ciudadano	Sistema Documental ORFEO y SDQS	Respuesta de PQRS tramitadas, consolidadas y atendidas en términos de ley.	Proceso de Atención al ciudadano
Proceso de Atención al ciudadano y Notificaciones	Datos de resultados de la gestión	Realizar seguimiento y medición al proceso (reporte de indicadores) y a la gestión de riesgos	Sistema Documental ORFEO y SDQS	Indicadores analizados Mapas de riesgos actualizados	Proceso Mejora Continua
Proceso de Atención al ciudadano y Notificaciones	Análisis de la gestión de atención al ciudadano	Establecer controles y correctivos necesarios según análisis de resultados de medición	Sistema Documental ORFEO y SDQS	Acciones y controles formuladas	Proceso Mejora Continua
Audidores internos (Control interno) y externos (Veeduría Distrital, Personería de Bogotá, Contraloría de Bogotá, Procuraduría General de la Nación y entidades certificadores de sistemas de gestión)	Plan Auditoria	Recibir auditorias internas y externas	Plan de Auditoria	Informes de auditoría	Proceso de Atención al ciudadano
ACTIVIDADES DEL ACTUAR					
Proceso de Atención al ciudadano y Notificaciones	Análisis de la gestión de atención al ciudadano y notificaciones. PQRS tramitadas Hallazgos de auditoría analizados	Elaborar e implementar Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Procedimiento: Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Proceso de Mejora Continua
CONTROL DE CAMBIOS					
No.	DESCRIPCIÓN				
N/A	Ver Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos Radicado Orfeo 20155000169203 Fecha 20/10/2015				
1	Ver Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos Radicado Orfeo 20167000178793 Fecha 01/11/2016				
2	Ver Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos Radicado Orfeo 20177000066523 Fecha 05/05/2017				
ELABORÓ					
Nombre: JUAN DAVID HERRERA IBARRA	Nombre: SANDRA MILENA LOPERA FORERO	REVISÓ		APROBÓ	
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Profesional Especializado	Nombre: CARLOS ALIRIO BELTRAN PEÑA		Nombre: MARTHA LUCIA CARDONA VISBAL	
Firma: Original firmado	Firma: Original firmado	Cargo:Profesional Especializado		Cargo: Directora de Gestión Corporativa	
		Firma: Original firmado		Firma: Original firmado	

Si este documento se encuentra en medio digital fuera de la intranet de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, o es una copia impresa, se considera como COPIA NO CONTROLADA.