

### SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ

#### **GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

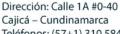
**CÓDIGO**: AP-GAC-CP-001 **VERSIÓN**: 02 **FECHA**: 15/12/2022 **PÁGINA** 1 de 3

**Objetivo:** Planear y ejecutar las actividades de Información y Atención al Ciudadano como instrumento gerencial de participación ciudadana en el acceso a la información y servicios que les permiten ejercer estos derechos, contribuyendo de esta manera al fortalecimiento institucional y a mejorar permanentemente la calidad en la prestación de los servicios del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

**Alcance:** Inicia con la atención y orientación al ciudadano por diferentes canales (presencial, virtual y telefónico), la recepción, trámite y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y culmina con la evaluación del proceso y la implementación de acciones de mejora

Responsable de proceso: Técnico administrativo- contratista de ventanilla única- contratista de recepción

	•		'		
DOCUMENTOS					
1	MANUAL	AP-GAC-MN-001 MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.			
2	PROCEDIMIENTO	AP-GAC-PC-001 PROCEDIMIENTO CORRESPONDENCIA.			
3	FORMATO	AP-GAC-MN-001-FM-001 FORMATO PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES.			
4	FORMATO	AP-GAC-MN-001-FM-002 FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZÓN.			
Tipo de proceso Direccion		Direccion	namiento Misional Apoyo <b>x</b> Evaluación		
PROVEEDOR			ENTRADA		
<ul><li>Organismos de control.</li><li>Comunidad en general.</li></ul>			<ul> <li>Derechos de peticiones.</li> <li>PQRS.</li> <li>Felicitaciones.</li> <li>Comunicaciones oficiales.</li> </ul>		
PLANEAR			HACER		
<ul> <li>Identificar los recursos necesarios para la gestión de atención al ciudadano.</li> <li>Determinar los recursos necesarios para la correcta y oportuna atención al ciudadano.</li> </ul>			<ul> <li>Brindar atención y orientación al ciudadano a través de los diferentes canales (presencial, telefónico, virtual, escrito)</li> <li>Registrar en el sistema todas las PQRS recibidas en la entidad por los diferentes canales.</li> <li>Realizar la lectura, análisis y envío de la PQRS al competente</li> </ul>		

















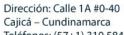
## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ

# **GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

## CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

 CÓDIGO: AP-GAC-CP-001
 VERSIÓN: 02
 FECHA: 15/12/2022
 PÁGINA 2 de 3

VERIFICAR	<ul> <li>de solución y respuesta</li> <li>Gestionar la Revisión y aprobación de las respuestas a la PQRS por parte del director</li> <li>Enviar la respuesta y solución de la PQRS, notificar al solicitante</li> </ul> ACTUAR
<ul> <li>Garantizar las respuestas de las PQRS en los tiempos establecidos por la ley por medio de los diferentes canales.</li> <li>Comunicar el seguimiento al técnico administrativo de las PQRS.</li> <li>Comunicar el seguimiento a la alta dirección y al área encargada de generar la respuesta de las PQRS.</li> <li>Entregar informes trimestrales de PQRS.</li> <li>Revisar buzones de atención al ciudadano.</li> </ul>	<ul> <li>Proyectar y ejecutar el plan de mejoramiento dados los resultados de las auditorías.</li> <li>Ejecutar acciones correctivas y preventivas.</li> <li>Planear actividades en relación a las lecciones aprendidas y las oportunidades de mejora.</li> <li>Realizar actas de compromisos y hacer seguimiento a los mismos.</li> </ul>
SALIDAS	CLIENTE Y/O GRUPOS DE INTERES
<ul> <li>Oficio de respuesta a la PQRS.</li> <li>Informe de PQRS.</li> <li>Bitácora de atención al ciudadano.</li> <li>Actas de apertura del buzón físico.</li> </ul>	<ul> <li>Comunidad en general.</li> <li>Organismos de control.</li> </ul>
INDICADORES	PUNTOS DE CONTROL
Eficiencia en la respuesta a PQRS.	<ul> <li>Seguimiento a matriz de indicadores.</li> <li>Seguimiento a acciones preventivas.</li> <li>Seguimiento a Auditorías Internas.</li> </ul>



Teléfonos: (57+1) 310 584 4637 - 310 205 6145 Correo electrónico: pqrs@culturacajica.gov.co













## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ

## GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

 CÓDIGO: AP-GAC-CP-001
 VERSIÓN: 02
 FECHA: 15/12/2022
 PÁGINA 3 de 3

RECURSOS FISICOS	RECURSOS HUMANOS
Instalaciones locativas.	Contratista de ventanilla única.
Equipos de cómputo.	Contratista de recepción.
Redes de cómputo y comunicaciones.	Técnico administrativo.
Muebles y archivadores.	
Internet.	
Buzón de sugerencia.	
Líneas de atención al ciudadano.	
Software de trazabilidad de la correspondencia.	
REQUISITOS LEGALES	RIESGOS
Ver normograma.	Ver mapa de riesgos

