

	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		Direccionamiento Misional Apoyo x Evaluación
PROVEEDOR		ENTRADA
- Organismos de control. - Comunidad en general.		- Derechos de peticiones. - PQRS. - Felicitaciones. - Comunicaciones oficiales.
PLANEAR		HACER
- Identificar los recursos necesarios para la gestión de atención al ciudadano. - Determinar los recursos necesarios para la correcta y oportuna atención al ciudadano.		- Brindar atención y orientación al ciudadano a través de los diferentes canales (presencial, telefónico, virtual, escrito) - Registrar en el sistema todas las PQRS recibidas en la entidad por los diferentes canales. - Realizar la lectura, análisis y envío de la PQRS al competente

	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

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

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