

 Instituto de Cultura, Recreación y Deporte de Itagüí	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE DE ITAGÜÍ			 Alcaldía de Itagüí
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Código: CA-AC-01	Versión: 02	Fecha actualización: 05/10/2023	

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PROFESIONAL UNIVERSITARIO	APOYO
OBJETIVO	ALCANCE
Garantizar la atención a la ciudadanía mediante la generación e implementación de estrategias que permitan orientar y dar respuesta de manera efectiva a los requerimientos de las partes interesadas.	Inicia con la planeación de las actividades y recursos necesarios para la atención a la ciudadanía y partes interesadas, la identificación de sus necesidades y requerimientos y la recepción de sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Instituto, hasta el seguimiento y respuesta de los mismos, la elaboración de informes y termina con las acciones de mejora aplicadas al proceso.

1. REQUISITOS Y NORMATIVIDAD APLICABLES	
Normatividad	Requisitos
Ver normograma institucional	Norma ISO 90001 DE 2015
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	USUARIOS
Entidades gubernamentales del orden nacional y departamental	Normatividad aplicable Documentación aplicable al proceso	PLANEAR	Planear el modelo de atención al ciudadano acorde a la normatividad vigente	Formulación del Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano	Todos los procesos de la entidad
Usuarios y partes interesadas Entidades gubernamentales Departamento Administrativo de la Función Pública Todos los procesos	Necesidades, solicitudes y expectativas de los usuarios y partes interesadas Normatividad aplicable Estrategia de Gobierno en Línea	PLANEAR	Identificar y documentar los trámites y servicios que se realizan en la entidad	Hojas de vida de trámites y servicios definidas	Usuarios y partes interesadas Proceso de Atención al Ciudadano Todos los procesos Unidades administrativas Departamento Administrativo de la Función Pública
Proceso de Direccionamiento Estratégico Entidades gubernamentales	Necesidades y requerimientos de la entidad Normatividad aplicable al proceso	HACER	Parametrizar el software	PQRDS parametrizadas a través del Software	Proceso de Atención al Ciudadano Unidades administrativas

Proceso de Atención al Ciudadano Unidades administrativas	Recepción de solicitudes de trámites y servicios	HACER	Recepcionar, clasificar y direccionar las solicitudes de trámites y servicios	Radicación de la solicitud de trámite y servicios	Proceso de Atención al Ciudadano Usuarios y partes interesadas
Proceso de Atención al Ciudadano Unidades administrativas	Solicitud de trámites y/o servicios Hojas de vida de trámites y servicios	HACER	Atender o gestionar los trámites y servicios solicitados u ofertados	Trámites y/o servicios realizados	Proceso de Atención al Ciudadano Usuarios y partes interesadas
Proceso de Atención al Ciudadano Unidades administrativas	Solicitud de trámites y/o servicios Hojas de vida de trámites y servicios Documentación e información de los usuarios y partes interesadas	HACER	Revisar el cumplimiento de los requisitos frente a la solicitud del trámite o servicio	Requisitos verificados	Proceso de Atención al Ciudadano Usuario y partes interesadas
Proceso de Atención al Ciudadano Unidades administrativas	Solicitudes de atención y orientación al ciudadano	HACER	Gestionar las peticiones, quejas, solicitudes, reclamos, denuncias, sugerencias, tramites o servicios de los usuarios y partes interesadas	Radicación de la solicitud de trámite y servicios	Proceso de Atención al Ciudadano Usuario y partes interesadas
Proceso de Atención al Ciudadano Unidades administrativas	Normatividad aplicable Documentación aplicable al proceso	VERIFICAR	Monitorear y supervisar la trazabilidad de las PQRSD interpuestas a la entidad por los diferentes canales de atención	Informes de gestión	Proceso de Atención al Ciudadano Usuario y partes interesadas
Proceso de Atención al Ciudadano Unidades administrativas	Normatividad aplicable Documentación aplicable al proceso	VERIFICAR	Medir los criterios de oportunidad, claridad, profundidad y pertinencia de las PQRSD radicadas a la entidad	Informes de gestión	Proceso de Atención al Ciudadano Usuario y partes interesadas
Proceso de Atención al Ciudadano Unidades administrativas	Normatividad aplicable Documentación aplicable al proceso	VERIFICAR	Revisión de indicadores de gestión del proceso de Atención al Ciudadano, resultados de auditorías, mapa de riegos y otros	Informes de gestión	Proceso de Atención al Ciudadano Usuario y partes interesadas
Proceso de Atención al Ciudadano Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo Usuarios y partes interesadas	Normatividad aplicable Documentación aplicable al proceso	ACTUAR	Generar mejoras a partir del análisis de los resultados de la evaluación del proceso de atención la ciudadano	Informes de gestión	Proceso de Atención al Ciudadano Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo Usuarios y partes interesadas

3. INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA DE REVISIÓN	META	RESPONSABLE
Oportunidad en la atención de las PQRDS	$\text{PQRDS respondidas dentro de los términos} / \text{PQRDS ingresadas a la entidad} * 100.$	Mensual	100%	Directivos

4. GESTIÓN DEL RIESGO

Ver matriz de riesgos institucionales.

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS- INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Ver listado maestro de información documentada del Sistema de Gestión de Calidad.

6. RECURSOS

Humanos	Subgerente Administrativo y Financiero, Profesionales Universitarios, Técnicos y Auxiliares administrativos de las áreas en las que se ejecuta el proceso.	Proceso de Gestión del Talento Humano
Físicos	Instalaciones locativas adecuadas para la prestación de los servicios, oficinas dotadas de equipos de cómputo, software, red interna, aplicativos, Internet, sistemas de información y comunicación y papelería en general.	Proceso de gestión del Recurso Físico y Logístico
Ambiente de Trabajo	Condiciones favorables y adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación, ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales, trabajo en equipo.	Proceso de Gestión del Recurso Físico y Logístico Proceso de Gestión del Talento Humano

7. CONTROL DE CAMBIOS

01	12/9/2022	Creación del documento.
02	05/10/2023	Actualización de los campos: Objetivo, Líder del proceso, Alcance, Actividades, Indicadores.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Subgerente Administrativo y Financiero	Profesional Universitario Sistema de Gestión de Calidad	Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Comité de Calidad