	PROCESO	**GESTIÓN SERVICIOAL CIUDADANO**	**VERSIÓN**	**01**	
	CARACTERIZACIÓN	**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**	**CÓDIGO**	**AP-GSC-CP01**	
			FECHA DE VIGENCIA	**15/04/2026**	
DOCUMENTO CONTROLADO					

Objetivo:
Establecer las responsabilidades para brindar una atención oportuna y digna al ciudadano, así como la Política y los lineamientos para su cumplimiento.

Alcance:
Aplica para la atención del ciudadano, por parte de todas las dependencias del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo.

Responsable de proceso:
Líder de atención al usuario.

DOCUMENTOS		
1		
2		
3		
4		
5		
6		

TIPO DE PROCESO	Estratégico	Misional	Apoyo X	Evaluación

PROVEEDOR	**ENTRADA**
● Todas las áreas del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo.	● Usuarios en general ● Partes interesadas ● Solicitudes de la ciudadanía ● Informes de trámites ● PQRSDF ● Normatividad aplicable ● Protocolo y procedimiento de atención al ciudadano ● PQRSDF gestionadas ● Encuestas de satisfacción realizadas ● Procedimientos y protocolos de atención al ciudadano ● Informe de PQRSDF. ● Informe de encuesta satisfacción a los usuarios.

	• Indicador de gestión.
PLANEAR	**HACER**
• Establecer la política de atención al ciudadano • Definir los canales de atención de la atención al ciudadano	• Implementar la Política y Protocolos de Atención al Ciudadano. • Brindar orientación al ciudadano, en los diferentes trámites y canales de atención. • Verificar la pertinencia de atención al ciudadano. • Realizar la distribución y seguimiento a los trámites. • Aplicar encuestas de satisfacción.
VERIFICAR	**ACTUAR**
• Verificar que las políticas, procedimientos y protocolos atencións al ciudadano se están implementando. • Análisis de encuestas de satisfacción. • Hacer seguimiento a las PQRSDF en Sistema. • Realizar informes solicitados por la Alta Dirección. • Revisar y procesar indicador de Atención al Ciudadano.	• Generar e implementar planes de mejoramiento, con el fin de mejorar la calidad del atención al ciudadano. • Definir e implementar acciones para la mejora.
SALIDA	**CLIENTE Y/O GRUPOS DE INTERÉS**
• Política de Atención al Ciudadano. • Procedimientos, instructivos y protocolos del proceso de Atención al Ciudadano. • PQRSDF gestionadas. • Legalización de documentos. • Informe de PQRSDF. • Informe de encuesta satisfacción a los usuarios. • Indicador de gestión.	• Trabajadores de planta y contratistas. • Entes de control. • Comunidad en general.

• Plan de acción correctiva o de mejora.	
INDICADORES	**PUNTOS DE CONTROL**
• SOLICITUDES VENCIDAS SIN RESPUESTA. • Fórmula: número de solicitudes vecindadas / número total de solicitudes radicadas X 100	• Seguimiento a matriz de indicadores. • Seguimiento a acciones correctivas. • Seguimiento a Auditorías Internas. • Seguimiento a Riesgos de Gestión.
RECURSOS FÍSICOS	**RECURSOS HUMANOS**
• Instalaciones locativas. • Equipos de cómputo. • Redes de cómputo y comunicaciones. • Equipos audiovisuales. • Muebles y archivadores. • Internet.	• Apoyo a la gestión humana.
REQUISITOS LEGALES	**RIESGOS**
• Ver matriz Normograma de la entidad.	• Ver mapa de riesgos.