

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO  
GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA**

Código: GRC-C-01

Versión: 03

Vigente desde: 18/12/2023

Página 1 de 9

**LÍDER DEL PROCESO:**

Subdirector -a Administrativa y Financiera

**1. OBJETIVO DEL PROCESO:**

Garantizar el acceso oportuno, cálido y de calidad a la información, trámites y servicios que ofrece el Idartes, a través de los distintos canales de relacionamiento con la ciudadanía y demás partes interesadas., en los términos previstos por la normatividad vigente.

**2. ALCANCE DEL PROCESO:**

Inicia con la atención inmediata y recepción de los requerimientos de la ciudadanía, y termina con la respuesta de fondo a la petición inicial; a través, de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad, pasando por la medición de la satisfacción en el servicio, y socializando la misma, con la alta dirección y a través del link de transparencia de la página web para conocimiento público.

**3 NORMOGRAMA: (VER NORMOGRAMA DEL PROCESO)**

- *Decreto 1421 de 1993. Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá.*
- *Circular 26 de 2003 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Se define el reglamento para hacer reconocimiento a Servidores públicos de Relacionamiento con la Ciudadanía que con el cumplimiento de sus funciones y compromisos fortalecen la atención y prestación del servicio, en puntos de contacto de las entidades del Distrito Capital. Señala el procedimiento de evaluación, metodología, períodos y fechas de evaluación y reconocimiento.*
- *Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos reglamentada parcialmente por los Decretos Nacionales 4669 de 2005 y 1151 de 2008.*
- *Acuerdo 207 de 2006. Por el cual se modifica la estructura orgánica, la planta y se ajusta la nomenclatura y la clasificación de los empleos de la Veeduría Distrital.*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de las Artes

## CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-C-01

Versión: 03

Vigente desde: 18/12/2023

Página 1 de 9

- Decreto 371 de 2010. Establece los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- Decreto 494 de 2010 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Institucionaliza la Feria Distrital de Servicio al Ciudadanía como un canal de atención presencial de la dirección distrital de servicio a la ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Derogado por el art. 14, Decreto Distrital 293 de 2021.
- Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, modificada en diversas ocasiones.
- Directiva 22 de 2011 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Estandarización de la información de identificación, caracterización, ubicación y contacto de los ciudadanos y ciudadanas que capturan las entidades del Distrito Capital.
- Decreto Ley 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Acuerdo 529 de 2013 Concejo de Bogotá D.C. Adopta medidas para la atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos.
- Circular 66 de 2014 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Para la Administración Distrital, es importante que la ciudadanía identifique fácilmente el personal que presta atención en los puntos de servicio a la ciudadanía, motivo por el cual orienta el uso de la chaqueta institucional como prenda única de imagen de presentación personal de los servidores y servidoras de puntos de servicio a la ciudadanía.
- Directiva 1 de 2014 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Todas las entidades Distritales deben publicar y actualizar la información de sus Trámites y Servicios, así como la información georeferenciada, en la Guía de Trámites y Servicios y en el Mapa Callejero.
- Decreto 197 de 2014. Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 392 de 2015 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones.

Código: GMC-F-03

Versión: 03

Fecha vigencia: 18/12/2023



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de las Artes

## CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-C-01

Versión: 03

Vigente desde: 18/12/2023

Página 1 de 9

- *Circular 022 de 2016 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Emite instrucciones sobre la Sostenibilidad y Financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se solicita que todas las entidades que hacen parte de la Red CADE, prevean la contratación del personal suficiente e idóneo en concordancia con lo previsto en el numeral 3 del artículo 8 y el artículo 13 del Decreto.*
- *Circular 053 de 2016 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Se informa sobre la publicación y divulgación de información obligatoria requerida respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado, con relación a la atención de peticiones ciudadanas. Para tal efecto, presenta los canales de servicios de atención y particularmente el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.*
- *Decreto 612 de 2018. Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.*
- *Decreto 2106 de 2019. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.*
- *Ley 2052 de 2020. Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.*

Código: GMC-F-03  
Versión: 03  
Fecha vigencia: 18/12/2023



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de las Artes

## CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-C-01

Versión: 03

Vigente desde: 18/12/2023

Página 1 de 9

### 4 ACTIVIDADES DEL PROCESO (ciclo PHVA)

#### PLANEAR

PROVEEDORES	ENTRADAS	RECURSO HUMANO	ACTIVIDAD	SALIDA	DESTINATARIO
<p>Área de Control interno</p> <p>Veeduría Distrital</p> <p>Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.</p> <p>Programa Nacional de Servicio a la ciudadanía - Departamento Nacional de Planeación (DNP)</p> <p>Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía</p>	<p>Auditorías de gestión de carácter interno o externo al proceso de Gestión de Relacionamiento con la ciudadanía.</p> <p>Seguimiento a los planes anticorrupción y relacionamiento con la ciudadanía</p> <p>Normatividad aplicable al tema de Servicio al Ciudadanía</p> <p>Normatividad referida al Programa de Transparencia y Ética Pública</p>	<p>SAF – Relacionamiento con la ciudadanía.</p> <p>Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información</p>	<p>Establecer las acciones que se van a realizar en los componentes del Programa de Transparencia y Ética Pública que tengan relación con temas de servicio a la ciudadanía.</p>	<p>Programa de Transparencia y Ética Pública</p>	<p>Entes de Control</p> <p>Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)</p> <p>Ciudadanía Grupos de valor del sector artístico</p> <p>Comunidad Institucional</p>

Código: GMC-F-03

Versión: 03

Fecha vigencia: 18/12/2023



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de las Artes

## CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-C-01

Versión: 03

Vigente desde: 18/12/2023

Página 1 de 9

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) Veeduría Distrital	Lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-	SAF – Relacionamiento con la ciudadanía.	Proponer acciones referidas a la implementación del MIPG en temas de servicio a la ciudadanía	Planes de mejoramiento que contengan las actividades relevantes de la Unidad de Gestión	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Normatividad referida a la atención de PQRS	SAF – Relacionamiento con la ciudadanía.	Planear los lineamientos internos para el manejo e implementación de la Política Distrital de servicio a la ciudadanía.	Procesos y procedimientos de la Unidad de Gestión	Unidades de Gestión del Idartes
Unidades de Gestión del Idartes	Requerimiento de solicitudes de las unidades de gestión del Idartes en temas de Servicio a la Ciudadanía	SAF – Relacionamiento con la ciudadanía.	Planear el acompañamiento a los gestores en el trámite de las PQRS	Reportes, cierre de peticiones, activación e inactivación de usuarios, despejar dudas.	Unidades de Gestión del Idartes
Ciudadanía Grupos de valor del sector artístico Entidades distritales Unidades de gestión del Idartes	Actividades que desarrollan cada una de las unidades de gestión de la Entidad y del sector cultura en Bogotá	SAF – Relacionamiento con la ciudadanía	Planear las estrategias para la visibilización de información sobre la oferta institucional, a través de los canales de relacionamiento con la ciudadanía	Estrategia articulada para la difusión y ampliación de la información sobre la oferta a través de los canales de relacionamiento con la ciudadanía	Todas las unidades de gestión

Código: GMC-F-03

Versión: 03

Fecha vigencia: 18/12/2023



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de las Artes

## CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-C-01

Versión: 03

Vigente desde: 18/12/2023

Página 1 de 9

### HACER:

PROVEEDORES	ENTRADAS	RECURSO HUMANO	ACTIVIDAD	SALIDA	DESTINATARIO
Requerimientos allegados a las diferentes unidades de gestión de la Entidad	Solicitud de atenciones inmediatas	SAF – Relacionamiento con la ciudadanía	Trámite de las peticiones ciudadanas, ingreso en base de datos	Respuesta a la ciudadanía	Ciudadanía Grupos de valor del sector artístico Entidades distritales
Ciudadanía	Requerimientos a través en los diferentes puntos de atención y canales de atención		Presentar la encuesta de satisfacción para diligenciamiento del ciudadanía	Manual de Servicio a la Ciudadanía	
Grupos de valor del sector artístico	Procedimiento de trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía		Clasificar y asignar a las dependencias los SDQS correspondientes para tramitar la respectiva respuesta	Respuesta del requerimiento en el SDQS por parte de las unidades de Gestión	Todas las unidades de gestión Ciudadanía Grupos de valor del sector artístico Entidades Distritales
Entidades distritales					
Entes de Control					
Unidades de Gestión del Idartes	Respuesta a las PQRS	SAF – Relacionamiento con la ciudadanía	Cierre y finalización de la petición a través del sistema Bogotá te escucha y gestor documental ORFEO	Respuesta a PQRS	Ciudadanía Grupos de valor del sector artístico Entidades Distritales

Código: GMC-F-03

Versión: 03

Fecha vigencia: 18/12/2023

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO  
GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA**

Código: GRC-C-01

Versión: 03

Vigente desde: 18/12/2023

Página 1 de 9

SAF – Relacionamiento con la ciudadanía	Acompañamiento a gestores del SDQS	SAF – Relacionamiento con la ciudadanía	Realizar capacitaciones a los gestores del SDQS, entrega de reportes, gestión de administración al sistema Bogotá te escucha	Capacitaciones en temas de servicio a la ciudadanía	Todas las unidades de gestión
Entes de Control Entidades distritales	Requerimientos o solicitudes de entes de control	SAF – Relacionamiento con la ciudadanía	Elaborar informes de gestión de peticiones, atenciones y encuestas	Informes frente a temas de Servicio a la ciudadanía	Ciudadanía  Grupos de valor del sector artístico Entidades Distritales Entes de Control
	Normatividad referida a Ley de Transparencia, Servicio a la Ciudadanía				
Unidades de Gestión del Idartes	Publicaciones de eventos y actividades artísticas efectuadas por la entidad	SAF – Relacionamiento con la ciudadanía	Actualización y revisión de la información relacionada en la Guía de Trámites y Servicios	Guía de Trámites y Servicios	Ciudadanía  Grupos de valor del sector artístico Entidades Distritales
Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Normatividad referida a la atención de PQRSD	SAF – Relacionamiento con la ciudadanía.	Lineamientos internos para el manejo e implementación de la Política Distrital de servicio a la ciudadanía.	Procesos y procedimientos de la Unidad de Gestión	Unidades de Gestión del Idartes

Código: GMC-F-03

Versión: 03

Fecha vigencia: 18/12/2023

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO  
GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA**

Código: GRC-C-01

Versión: 03

Vigente desde: 18/12/2023

Página 1 de 9

Unidades de Gestión del Idartes	Requerimientos o solicitudes de las unidades de gestión del Idartes en temas de Servicio a la Ciudadanía	SAF – Relaciónamiento con la ciudadanía.	Brindar acompañamiento a los gestores en el trámite de las PQRSD	Reportes, cierre de peticiones, activación e inactivación de usuarios, despejar dudas.	Unidades de Gestión del Idartes
Ciudadanía Grupos de valor del sector artístico Entidades distritales Unidades de gestión del Idartes	Actividades que desarrollan cada una de las unidades de gestión de la Entidad y del sector cultura en Bogotá	SAF – Relaciónamiento con la ciudadanía	Implementar las estrategias para la visibilización de información sobre la oferta institucional, a través de los canales de relacionamiento con la ciudadanía	Estrategia articulada para la difusión y ampliación de la información sobre la oferta a través de los canales de relacionamiento con la ciudadanía	Todas las unidades de gestión





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de las Artes

## CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-C-01

Versión: 03

Vigente desde: 18/12/2023

Página 1 de 9

### VERIFICAR

PROVEEDORES	ENTRADAS	RECURSO HUMANO	ACTIVIDAD	SALIDA	DESTINATARIO
Oficina de Control Interno  Ciudadanía	Auditoría cumplimiento Decreto 371 – 2010  PPDSC  Encuesta de satisfacción	SAF Relacionamiento con la ciudadanía	Dar cumplimiento a los lineamientos internos responder a los resorte del programa verificando la coherencia de cumplimiento de metas  Revisar el cumplimiento de los lineamientos dados a través de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC - y el Decreto 371 de 2010	Informe de auditoría	Ciudadanía  Unidades de gestión con trámites
Grupos de valor del sector artístico  Entidades Distritales Unidades de gestión	Informes de gestión mensual publicados en la página de la Entidad.  Respuestas oportunas, cálidas y de fondo a la ciudadanía	SAF Relacionamiento con la ciudadanía	Verificar los aspectos referidos al mejoramiento del servicio prestado por el Idartes hacia la ciudadanía	Informe de evaluación de satisfacción ciudadana	Todas las unidades de gestión
Unidades de Gestión del Idartes	Respuesta emitida por las unidades de gestión frente a las PQRSD	SAF Relacionamiento con la ciudadanía	Verificar que las unidades de gestión responsables remitan las respuestas en los tiempos establecidos en la normatividad vigente	Cuadro de seguimiento y alertas de SDQS	Todas las unidades de gestión

Código: GMC-F-03

Versión: 03

Fecha vigencia: 18/12/2023

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO  
GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA**

Código: GRC-C-01

Versión: 03

Vigente desde: 18/12/2023

Página 1 de 9

SAF – Relacionamiento con la ciudadanía	Capacitaciones en temas de servicio a la ciudadanía	SAF – Relacionamiento con la ciudadanía	Realizar capacitaciones en temas de servicio a la ciudadanía	Encuesta de satisfacción capacitación	Todas las unidades de gestión
---	---	--	---	---	----------------------------------

**ACTUAR**

PROVEEDORES	ENTRADAS	RECURSO HUMANO	ACTIVIDAD	SALIDA	DESTINATARIO
Área de Control Interno	Auditorías de Gestión al proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía  Informe de evaluación de satisfacción ciudadana	SAF – Relacionamiento con la ciudadanía	Adoptar las acciones correctivas, preventivas y de mejora aplicables al proceso vinculados al proceso	Herramientas propuestas del proceso de Control y Evaluación Institucional	Proceso de Control y Evaluación Institucional
	Seguimiento Acciones realizadas del Programa de Transparencia y Ética Pública			Programa de Transparencia y Ética Pública	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO  
GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA**

Código: GRC-C-01

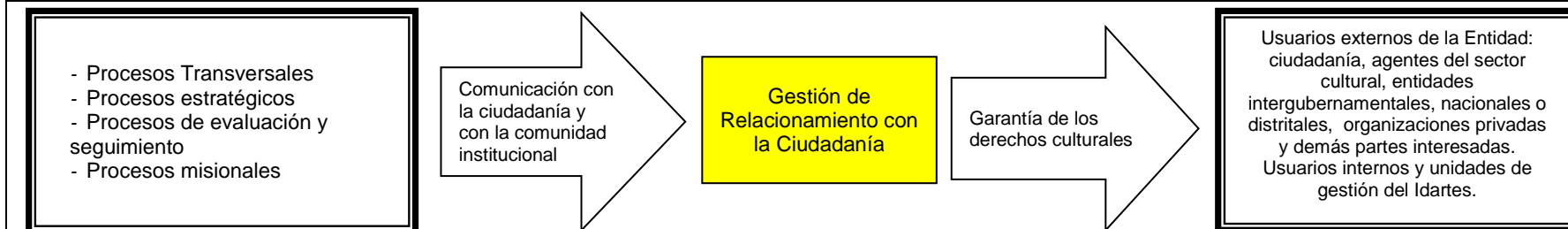
Versión: 03

Vigente desde: 18/12/2023

Página 1 de 9

SAF – Relacionamiento con la ciudadanía	Base de reporte preventivo de gestión	SAF – Relacionamiento con la ciudadanía	Remitir las alertas correspondientes a las diferentes unidades de gestión del Instituto	Registro de remisión a la Dirección General - Control Disciplinario Interno	Dirección General - Control Disciplinario Interno
---	---	---	---	---	---

**5. INTERACCIÓN: Esquema gráfico de la relación del proceso con otros procesos y/o procedimiento de IDARTES**



**5.1. CONVENCIONES: Iconografía asociada al procedimiento**



: Procedimiento principal



: Procedimiento o instancia relacionada



: Proceso relacionado



: Insumo o producto

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO  
GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA**

Código: GRC-C-01

Versión: 03

Vigente desde: 18/12/2023

Página 1 de 9

**6. IDENTIFICACIÓN DE RIESGO.** (VER MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO)

<https://comunicarte.idartes.gov.co/SIG/apoyo-gestion-atencion-al-ciudadano>

**7. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O RESULTADO:**

Información oportuna, cálida y de calidad a la ciudadanía

**8. PROCEDIMIENTOS:** (VER INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS EN LA INTRANET)

<https://comunicarte.idartes.gov.co/SIG/apoyo-gestion-atencion-al-ciudadano>

**9. DOCUMENTO SOPORTE:** (VER CADA PROCEDIMIENTO)

<https://comunicarte.idartes.gov.co/SIG/apoyo-gestion-atencion-al-ciudadano>

**10. INDICADORES:** (VER HOJAS DE VIDA DE INDICADORES EN LA INTRANET)

<https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/metas-objetivos-indicadores-de-gestion>

**11. ACCIONES:** (VER INSTRUMENTO DE ACCIONES DE MEJORA EN LA INTRANET)

**12. CONTROL DE CAMBIOS**

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO  
GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA**

Código: GRC-C-01

Versión: 03

Vigente desde: 18/12/2023

Página 1 de 9

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	Mayo 2018	SAF-Relacionamiento con la Ciudadanía	Emisión inicial por ajuste de mapa de procesos
02	Enero 2022	SAF-Relacionamiento con la Ciudadanía	Ajuste en objetivo, alcance y ciclo PHVA
03	Diciembre 2023	SAF-Relacionamiento con la Ciudadanía	Ajuste del ciclo PHVA con la normatividad presente y redacción a la luz del enfoque diferencial y lenguaje claro.

**13. CONTROL DE APROBACIÓN**

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	AVALÓ
<b>Nombre</b>	<b>Aida Cogollo Rodríguez</b>	<b>Sandra Ávila Pérez</b>	<b>Liliana Morales Ortiz</b>	<b>Daniel Sánchez Rojas</b>
<b>Cargo</b>	Contratista Gestión Relacionamiento con la Ciudadanía	Profesional especializado Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información	Líder del Proceso Subdirección Administrativa y Financiera	Jefe Oficina de Planeación y Tecnologías de Información

**Apoyo a la elaboración del documento:** Sandra Ávila –profesional especializado Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información



Radicado: **20234500666143**

Fecha **18-12-2023 16:13**

**Documento 20234500666143 firmado electrónicamente por:**

**DANIEL SÁNCHEZ ROJAS**, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, Oficina Asesora de Planeación, Fecha de Firma: 18-12-2023 17:08:11

**LILIANA MORALES ORTIZ**, Subdirectora Administrativa y Financiera, Subdirección Administrativa y Financiera, Fecha de Firma: 18-12-2023 16:19:52

**SANDRA ESPERANZA AVILA PÉREZ**, PROFESIONAL ESPECIALIZADO, Oficina Asesora de Planeación, Fecha de Firma: 18-12-2023 16:20:33

**GLORIA AIDA COGOLLO RODRIGUEZ**, , Atención al Ciudadano, Fecha de Firma: 18-12-2023 16:16:50



45f4da7231afa56fa58864ff1d2b6096e9b34143e0ce9eac1cf9b4a385ed26aa

