



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

## GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-C-01

Fecha: 30/04/2025

### CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Versión: 3

#### A. IDENTIFICACIÓN

<b>TIPO DE PROCESO</b>	Estratégico
<b>LÍDER DEL PROCESO</b>	Subdirector/a administrativa y financiera.
<b>GESTOR DEL PROCESO</b>	Subdirector/a administrativa y financiera.
<b>OBJETIVO</b>	Liderar la implementación y el seguimiento de la estrategia de servicios a la ciudadanía y partes interesadas, en articulación con las demás dependencias de la Entidad, mediante la gestión oportuna, cálida y de calidad, de la información, peticiones y servicios que ofrece el Idartes, y del desarrollo de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía, de conformidad con los lineamientos distritales y nacionales.
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la definición de la estrategia de servicios y la gestión de las peticiones ciudadanas 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 del sitio web para conocimiento público y termina con la implementación y ejecución de la estrategia de servicios como mecanismo de seguimiento y control a la gestión de relacionamiento con la ciudadanía.

#### B. DESCRIPCIÓN

##### (P) PLANEAR

PROVEEDOR	I	E	INSUMO / ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVE	RECURSOS HUMANOS	PRODUCTO / SALIDA	CLIENTE	I	E
Gestión de Relacionamento Con La Ciudadanía.	x		Informe mesa técnica de Relacionamento con la Ciudadanía	Establecer las acciones que se van a realizar en los componentes de la Estrategia de Servicios de acuerdo con los lineamientos distritales.	• Subdirección Administrativa y Financiera - Equipo de Relacionamento con la Ciudadanía	Estrategia de Servicios del Instituto Distrital de las Artes - Idartes	Gestión de Relacionamento Con La Ciudadanía.	x	
			Programa de Transparencia y Ética Pública				Entes de control		x
							Ciudadanía y grupos de valor e interés de la Entidad.		x
							Funcionarios(as) y contratistas.		x
							Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.		x
							Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)		x

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)	x		Lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía	Proponer acciones referidas a la implementación del MIPG en temas de gestión de relacionamiento la ciudadanía.	• Subdirección Administrativa y Financiera - Equipo de Relacionamento con la Ciudadanía	Reporte FURAG a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Direccionamiento Estratégico Institucional.	x	
			Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión FURAG.			Actualización de los documentos asociados al proceso de Gestión de Relacionamento con la Ciudadanía	Gestión para la Mejora Continua.	x	
Subsecretaría de Calidad y Servicio a la Ciudadanía - Secretaría General	x		Lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía						

Área de Control Interno	x		Normatividad referida a la atención de PQRS	Establecer las actividades que se van a realizar en los componentes del Programa de Transparencia y Ética Pública, que tengan relación con temas de gestión de relacionamiento con la ciudadanía.	• Subdirección Administrativa y Financiera - Equipo de Relacionamento con la Ciudadanía	Programa de Transparencia y Ética Pública	Ciudadanía y grupos de valor e interés de la Entidad.		x
Subsecretaría de Calidad y Servicio a la Ciudadanía - Secretaría General	x		Lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía				Entes de control		x
							Veeduría Distrital		x
							Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.		x
							Programa Nacional de Servicio a la ciudadanía - Departamento Nacional de Planeación (DNP)		x
							Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía		x

Subsecretaría de Calidad y Servicio a la Ciudadanía - Secretaría General	x		Lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía	Planear los lineamientos internos para el manejo e implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	• Subdirección Administrativa y Financiera - Equipo de Relacionamento con la Ciudadanía	Procesos y procedimientos de la Unidad de Gestión	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	x	
							Todas las unidades de gestión		x



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

## GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-C-01

Fecha: 30/04/2025

### CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Versión: 3

Todas las Unidades de Gestión	x	Lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía	Planear el acompañamiento a las y los gestores en el trámite de las PQRSD, lenguaje claro e incluyente.	• Subdirección Administrativa y Financiera - Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Reportes, cierre de peticiones, activación e inactivación de usuarios, despejar dudas mediante capacitación.	Partes Interesadas y Unidades de Gestión.	x	
		Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía						

Ciudadanía y grupos de valor e interés de la Entidad.	x	Unidades de Gestión del Idartes	Planear las estrategias para la visibilización de información sobre la oferta institucional, a través de los canales de Relacionamiento con la Ciudadanía.	• Subdirección Administrativa y Financiera - Equipo 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.	Unidades de Gestión (MIPG)	x	
---	---	---------------------------------	--	--	---	----------------------------	---	--

#### (H) HACER

PROVEEDOR	I	E	INSUMO / ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVE	RECURSOS HUMANOS	PRODUCTO / SALIDA	CLIENTE	I	E
Gestión de Relacionamiento Con La Ciudadanía.	x		Informe mesa técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía	Implementar la Estrategia de Servicios del Instituto Distrital de las Artes – Idartes.	• Subdirección Administrativa y Financiera - Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Reporte normativo a los entes externos e internos de control.	Entes de control		x
			Procesos y procedimientos de la Unidad de Gestión				Ciudadanía y grupos de valor e interés de la Entidad.		x
Lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía Decreto 542 de 2023		x	Informe Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Entidad.						

Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP -	x		Lineamientos normativos	Reporte FURAG a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	• Subdirección Administrativa y Financiera - Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Lineamientos internos para el manejo e implementación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)		x
			Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía				Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.		x
			Informe Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Entidad.				Partes Interesadas y Unidades de Gestión.		x

Área de Control Interno	x		Normatividad vigente sobre el Servicio a la Ciudadanía.	Gestionar las actividades del Programa de Transparencia y Ética Pública.	• Subdirección Administrativa y Financiera - Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Elaborar informes de gestión establecidos normativamente para el Programa de Ética y Transparencia.	Entes de control		x
			Normatividad referida al Programa de Transparencia y Ética Pública.				Partes Interesadas y Unidades de Gestión.		x
Subsecretaría de Calidad y Servicio a la Ciudadanía - Secretaría General	x		Normatividad vigente sobre el Servicio a la Ciudadanía.				Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.		x
			Normatividad referida al Programa de Transparencia y Ética Pública.						

SAF – Relacionamiento con la Ciudadanía	x		Lineamientos normativos	Implementar los procesos y procedimientos de la unidad de gestión.	• Subdirección Administrativa y Financiera - Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Trámite de las peticiones ciudadanas, ingreso en base de datos	Entes de control		x
			Lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía				Todas las unidades de gestión		x
Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	x		Lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía			Diligenciamiento de la encuesta de satisfacción por parte de la ciudadanía y grupos de valor e interés de la Entidad.	Ciudadanía y grupos de valor e interés de la Entidad.		x
						Entes de control		x	
						Todas las unidades de gestión		x	
					Clasificar y asignar a las dependencias los SDQS correspondientes para tramitar la respectiva respuesta.	Todas las unidades de gestión		x	
				Cierre y finalización de la petición a través del Sistema Bogotá te Escucha y el		Entes de control		x	



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

## GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-C-01

Fecha: 30/04/2025

### CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Versión: 3

					gestor documental ORFEO.	Todas las unidades de gestión	x	
--	--	--	--	--	--------------------------	-------------------------------	---	--

Todas las Unidades de Gestión	x	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Realizar los reportes, cierre de peticiones, activación e inactivación de usuarios y despejar dudas mediante capacitación.	• Subdirección Administrativa y Financiera - Equipo de Relacionamento con la Ciudadanía	Brindar acompañamiento a las y los gestores en el trámite de las PQRSD.	Todas las unidades de gestión	x	
		Procedimientos y normatividad relacionada con los trámites y servicios de la Entidad			Reportar semestralmente balance pormenorizado de la gestión de las PQRSD de las unidades por cada subdirección.	Todas las unidades de gestión	x	
					Brindar soporte permanente a las y los gestores y unidades de gestión para la activación y desactivación de usuarios y las dudas que surjan frente al proceso de gestión de PQRSD.	Entes de control	x	
					Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.		x	
						Todas las unidades de gestión	x	

Todas las Unidades de Gestión	x	Estrategia articulada para la difusión y ampliación de la información sobre la oferta a través de los canales derelacionamiento con la ciudadanía y las ferias de servicio de la Red Distrital - Secretaría General.	Establecer la estrategia de articulación para la difusión y ampliación de la información sobre la oferta a través de los canales de Relacionamento con la Ciudadanía.	• Subdirección Administrativa y Financiera - Equipo de Relacionamento 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.	Partes Interesadas y Unidades de Gestión.	x	
Entidades distritales	x	Estrategia articulada para la difusión y ampliación de la información sobre la oferta a través de los canales derelacionamiento con la ciudadanía y las ferias de servicio de la Red Distrital - Secretaría General.				Ciudadanía y grupos de valor e interés de la Entidad.	x	
Ciudadanía y grupos de valor e interés de la Entidad.	x	Estrategia articulada para la difusión y ampliación de la información sobre la oferta a través de los canales derelacionamiento con la ciudadanía y las ferias de servicio de la Red Distrital - Secretaría General.						

#### (V) VERIFICAR

PROVEEDOR	I	E	INSUMO / ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVE	RECURSOS HUMANOS	PRODUCTO / SALIDA	CLIENTE	I	E
Área de Control Interno	x		Informes de auditoría	Dar cumplimiento a los lineamientos dados a través de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.	• Subdirección Administrativa y Financiera - Equipo de Relacionamento con la Ciudadanía	Dar cumplimiento a los lineamientos internos responder a los resorte de los reportes normativos de la gestión de relacionamiento, verificando la coherencia de cumplimiento de metas.	Entes de control		x
Todas las Unidades de Gestión	x	Base preventiva de seguimiento de derechos de petición de la Entidad.	Todas las unidades de gestión				x		
		Seguimiento de alertas SDQS de la Entidad.	Ciudadanía y grupos de valor e interés de la Entidad.					x	
SAF – Relacionamento con la Ciudadanía	x	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Procedimientos y normatividad relacionada con los trámites y servicios de la Entidad						
		Lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía							
		Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía							
		Estrategia de servicios de la Entidad.							
		Programa de Transparencia y Ética Pública							
Ciudadanía y grupos de valor e interés de la Entidad.	x	Informe de evaluación de satisfacción ciudadana							
		Informe Mesa Técnica de Relacionamento con la							



Ciudadanía de la Entidad.

(A) ACTUAR

PROVEEDOR	I	E	INSUMO / ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVE	RECURSOS HUMANOS	PRODUCTO / SALIDA	CLIENTE	I	E
Área de Control Interno	x		Programa de Transparencia y Ética Pública	Adoptar las acciones correctivas, preventivas y de mejora aplicables al proceso y la normativa vigente incluidas en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.	• Subdirección Administrativa y Financiera - Equipo de Relacionamento con la Ciudadanía	Auditorías de Gestión al proceso de Gestión de Relacionamento con la Ciudadanía.	Entes de control		x
			Estrategia de servicios de la Entidad.			Partes Interesadas y Unidades de Gestión.	x		
			Lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía			Informe de evaluación de la satisfacción ciudadana.	Entes de control		x
			Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía			Partes Interesadas y Unidades de Gestión.	x		
SAF – Relacionamento con la Ciudadanía	x		Lineamientos normativos			Seguimiento a las acciones realizadas del Programa de Transparencia y Ética Pública.	Programa de Transparencia y Ética Pública.	x	
			Normatividad referida al Programa de Transparencia y Ética Pública.			Entes de control		x	
			Informe Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía de la Entidad.			Estrategia de servicios de la Entidad.	Entes de control		x
			Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía			Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)		x	
						Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.		x	
						Informe mesa técnica de Relacionamento con la Ciudadanía	Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)		x
							Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.		x
							Entes de control		x

C. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	Los riesgos del proceso pueden ser consultados en el módulo de riesgos del sistema de información Pandora.		
NORMATIVIDAD ASOCIADA	La normatividad asociada a este proceso se encuentra dentro del normograma institucional, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad – <a href="#">Link de Transparencia</a>		
INDICADORES	Los indicadores del proceso pueden ser consultados en el sistema de información Pandora – Módulo de indicadores o publicados en la página web de la entidad – <a href="#">Link de Transparencia - Planeación</a>		
MIPG POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	Servicio al ciudadano	TRÁMITES Y SERVICIOS	No aplica
ACCIONES DE MEJORA	Las acciones de mejora asociadas al proceso pueden ser consultados en el Sistema de Información Pandora – Módulo de Control Interno	OBSERVACIONES	Se realiza la actualización de la caracterización de la Gestión de Relacionamento con la Ciudadanía de acuerdo con la normatividad vigente.

D. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	2018-05-23	Emisión inicial por ajuste de mapa de procesos
2	2022-01-01	Ajuste en objetivo, alcance y ciclo PHVA
3	2025-04-30	Se realiza la actualización teniendo en cuenta la normatividad vigente contenida en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía Decreto 542 de 2023.

E. CONTROL DE APROBACIÓN



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

## GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-C-01

Fecha: 30/04/2025

Versión: 3

### CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

ESTADO	FECHA	NOMBRE	CARGO
ELABORÓ	2025-04-28	GLORIA AIDA COGOLLO RODRIGUEZ	ENLACE MIPG
REVISÓ	2025-04-29	SANDRA ESPERANZA AVILA PEREZ	REFERENTE MIPG
APROBÓ	2025-04-29	ANDRES FELIPE ALBARRACIN RODRIGUEZ	LIDER DE PROCESO
AVALÓ	2025-04-30	DANIEL SANCHEZ ROJAS	JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

### F. COLABORADORES

NOMBRE

GLORIA AIDA COGOLLO RODRIGUEZ