

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Código: PRO-GSA-01</b></p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Versión: 01</b></p> <p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p> <p><b>Página:</b> 1 de 5</p>	

### 1. OBJETIVO:

Establecer una metodología que permita atender, orientar y evaluar la percepción del cliente externo frente a los servicios prestados de la Administración Municipal

### 2. ALCANCE:

Inicia con la recepción de solicitudes, hasta el análisis y la retroalimentación de la información en cuanto a la percepción del ciudadano

### 3. BASE LEGAL:

MECI:1000:2014. NTCGP: 1000:2009, Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482 y 2641 2012

### TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES:

**ATENCIÓN:** La actitud o disposición que asume el funcionario en el momento de atender al ciudadano.

**CIUDADANO:** Persona que solicita un servicio.

**ORIENTACIÓN:** Proceso dinámico de información guía, asesoramiento a alguien para que pueda realizar alguna actividad o dirigirse a algún sitio o aclarar dudas inquietudes etc.

**SOLICITUD:** Se designa con el término de solicitud a aquel documento o memorial a través del cual se solicita algo a alguien.

**PETICIONES:** En el marco jurídico, la petición es un derecho que supone que toda persona puede acudir a las autoridades competentes por algún motivo de interés colectivo o general.

**ENCUESTAS:** La encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso..

**SATISFACCIÓN:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido requisitos y expectativas (Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009).

**NECESIDAD:** consisten en una sensación provocada por la idea de que nos falta algo ya sea a nivel material, orgánico o sentimental. Se trata de uno de los componentes fundamentales en la vida, no sólo humana sino también de las demás especies, es la necesidad la que lleva a que los seres vivos se movilicen en busca de objetivos que les sirvan para satisfacer aquello que

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Código: PRO-GSA-01</b></p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO: MEDICION DE LA PERCEPCION DEL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Versión: 01</b></p>	
		<p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p>	
		<p><b>Página:</b> 2 de 5</p>	

consideran que precisan.

#### 4. CONDICIONES GENERALES

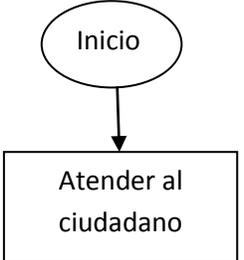
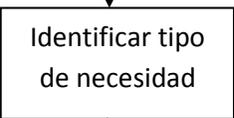
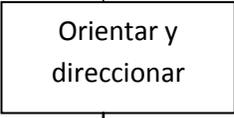
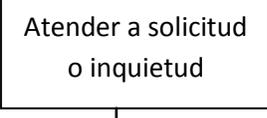
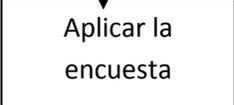
Periodo de Evaluación: Los responsables del proceso de Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano realizará una evaluación trimestral del nivel de la Satisfacción del Ciudadano.

Se realizaran encuestas las cuales serán aplicadas por el encargado de la ventanilla de atención al ciudadano o personal designado para esta actividad en cada una de las dependencias delegadas.

Se realizara un informe cada mes o cuando sea requerido. El horario de atención será definido por decreto firmado por el señor Alcalde.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Código: PRO-GSA-01</b></p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO: MEDICION DE LA PERCEPCION DEL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Versión: 01</b></p> <p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p> <p><b>Página:</b> 3 de 5</p>	

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

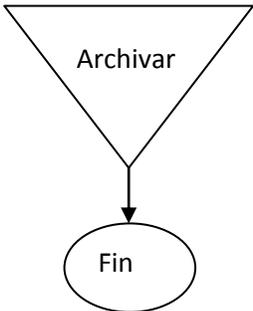
Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro	Flujograma
Atender al ciudadano por orden de llegada, aplicando el criterio de prioridad en los puntos de Atención al Ciudadano	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	N/A	N/A	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Atender[Atender al ciudadano] </pre>
Identificar el tipo de necesidad, trámite u orientación al ciudadano	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	N/A	N/A	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Atender[Atender al ciudadano]     Atender --&gt; Identificar[Identificar tipo de necesidad] </pre>
Orientar y direccionar al usuario a la dependencia respectiva.	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	Hoja de vida de tramites	N/A	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Atender[Atender al ciudadano]     Atender --&gt; Identificar[Identificar tipo de necesidad]     Identificar --&gt; Orientar[Orientar y direccionar] </pre>
Atender la solicitud o inquietud del ciudadano	Servidores Públicos	Manual de Atención al Ciudadano	PISAMI cuando aplique	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Atender[Atender al ciudadano]     Atender --&gt; Identificar[Identificar tipo de necesidad]     Identificar --&gt; Orientar[Orientar y direccionar]     Orientar --&gt; AtenderS[Atender a solicitud o inquietud] </pre>
Aplicar la encuesta de satisfacción al ciudadano	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	Manual de Atención al Ciudadano	Encuesta	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Atender[Atender al ciudadano]     Atender --&gt; Identificar[Identificar tipo de necesidad]     Identificar --&gt; Orientar[Orientar y direccionar]     Orientar --&gt; AtenderS[Atender a solicitud o inquietud]     AtenderS --&gt; Aplicar[Aplicar la encuesta] </pre>

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Código: PRO-GSA-01</b></p>	
		<p><b>PROCEDIMIENTO: MEDICION DE LA PERCEPCION DEL CIUDADANO</b></p>	

Tabular las encuestas de satisfacción al ciudadano en cada dependencia	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	Manual de Validación de la Encuesta	Correo electrónico, Encuestas diligenciadas, Matriz de Excel	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Tabular encuestas</div>
Recibir y consolidar las tabulaciones y elaborar informe.	Asesora, Profesional universitario, Técnico de Talento Humano	Contenido del informe consolidado según el Manual de Atención al Ciudadano	informe consolidado	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Consolidar información</div>
Analizar informe y formulación plan de acción	Secretario Administrativo, Directora Talento Humano, Asesor.	Indicadores del Proceso	Formato de acciones de mejora	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Analizar informe y formular plan de acción</div>
Enviar informes de resultados y plan de acción a las dependencias	Asesor	Gestión Documental	PISAMI	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Enviar informes de resultados</div>
Ejecutar y realizar seguimiento al	Asesor	Bimensual	Actas	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Enviar informes de resultados</div>

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PiSAMI y/o de Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7	<b>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: PRO-GSA-01</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha:</b> 11/12/2015 <b>Página:</b> 5 de 5	

Plan de Acción				
Archivar documentación de solicitudes presentadas	Asesor, Técnico, Auxiliar Administrativo	TRD	archivo de gestión	

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	VIGENTE DESDE	OBSERVACION
01	11/12/2015	Primera versión del SIGAMI

Revisó	Aprobó
<b>NOMBRE:</b> Mayerli Ospitia <b>CARGO:</b> Asesora	<b>NOMBRE:</b> Johanna Paola Guzmán <b>CARGO:</b> Directora Talento Humano