



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT. 800113389-7

**CARACTERIZACION DEL PROCESO**

**Código: CAR-GSA-01**

**Versión: 01**

**Fecha: 22 /06 /2015**

**Página: 1**



**GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO**

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Objetivo:</b>    | Atender, orientar y evaluar la percepción del cliente externo frente a los servicios prestados de la Administración Municipal de manera eficaz, eficiente y efectiva |
| <b>Alcance:</b>     | Inicia con la recepción de solicitudes, hasta el análisis y la retroalimentación de la información en cuanto a la percepción del ciudadano                           |
| <b>Responsable:</b> | Secretario(a) Administrativo- Director (a) Grupo Gestión del Talento Humano  |

| Proveedor          | Entradas    | Actividades  | Salidas                              | Clientes           |
|--------------------|-------------|--|--------------------------------------|--------------------|
| Ciudadano          | Solicitudes | Planear y ejecutar las políticas y estrategias de atención al ciudadano                            | Documentos del proceso               | Ciudadano          |
| Plan de Desarrollo |             | Orientar al ciudadano  | Ciudadano orientado                  | Todos los procesos |
| Todos los Procesos |             | Identificar y Administrar las hojas de vida de los trámites  | Trámites efectuados                  | Entes de Control   |
|                    |             | Gestionar los trámites y Servicios   | Informe estadístico de las encuestas |                    |
|                    |             | Medir y hacer seguimiento a la satisfacción del ciudadano  |                                      |                    |
|                    |             | Analizar el resultado de la satisfacción del cliente y retroalimentar a las dependencias sobre los |                                      |                    |

| Seguimiento y Medición     | Documentación  |
|----------------------------|--|
| Ver Tablero de Indicadores | Ver Listado Maestro de Documentos Internos<br>Ver Listado Maestro de Documentos Externos<br>Ver Listado Maestro de Registros |
| <b>Controles</b>           |  |
| Ver Mapa de Riesgos        |  |

| Requisitos a Cumplir |  | Recursos        |  | Riesgos             |
|----------------------|--|-----------------|--|---------------------|
| Cliente              | No Aplica  | Humanos         | Alcalde, Secretario, Directores, Asesores, Profesionales Universitarios, Técnicos, asistenciales | Ver Mapa de Riesgos |
| Legales              | Ver Normograma   | Infraestructura | Instalaciones físicas con condiciones ambientales adecuadas, Suministros                         |                     |
|                      | 1, Eje transversal de información y comunicación<br>2, Control de Planeación y Gestión | Tecnológicos    | Hardware, software integrado, conectividad, bases de datos                                       |                     |
| MECI                 |  | Financieros     | según Presupuesto  |                     |
| NTCGP1000:2009       | 4,1; 4,2,3; 4,2,4; 8,2,1; 8,5  |                 |  |                     |
| <b>ELABORÓ:</b>      |  |                 | <b>APROBÓ:</b>   |                     |