

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GSA-001	
		Versión: 03	
	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigente desde: 2018/11/26	
		Pág. 1 de 5	

PROCESO:	GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	RESPONSABLE:	DIRECTOR (A) GRUPO GESTION DEL TALENTO HUMANO - SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
OBJETIVO:	ATENDER, ORIENTAR Y EVALUAR CONTINUAMENTE DE MANERA EFICIENTE, EFICAZ Y EFECTIVA, LAS DIFERENTES SOLICITUDES DE LA CIUDADANÍA, EN EL MARCO DE SUS REQUISITOS Y NECESIDADES, CON EL FIN DE ALCANZAR UN GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO NO MENOR DEL 90%, FRENTE A LOS SERVICIOS Y LA ATENCIÓN PRESTADA EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.		
ALCANCE:	INICIA CON LA PLANEACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA TENCIÓN AL CIUDADANO, TENIENDO EN CUENTA LA ORIENTACIÓN QUE SE DEBE BRINDAR, PARA LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES, PQRS, Y FACILITAR LAS RESPUESTAS OPORTUNAS, EFECTUANDO EVALUACIONES PARA EL ANÁLISIS Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LOS REQUERIMIENTOS, EJERCIENDO CONTROLES EN CUANTO A LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO Y FINALIZA CON EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO.		

Proveedor	Entradas	PHVA	ACTIVIDADES	Salidas	Clientes o grupos de valor
<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional, DAFP, Programa Nacional de Servicio al ciudadano, etc.) Todos los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo) Planeación Estratégica Contexto Estratégico (DOFA) Plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la vigencia anterior 	P	PLANEACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS Y/O MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	<ul style="list-style-type: none"> Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, actualizado Componente # 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Manual del servicio y atención al ciudadano. Plan de Acción. 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional, DAFP, Programa Nacional de Servicio al Clientes internos y externos y demás grupos de valor. Todos los procesos.
<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional, DAFP, Programa Nacional de Servicio al ciudadano, etc.) Ciudadanos Puntos de atención al ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias - P.Q.R.S. (verbal, escrita, vía; fax, telefónica, web, e-mail.) Requerimientos de información y/o orientación por parte de los ciudadanos 	H	ORIENTAR AL CIUDADANO, RADICAR, DIRECCIONAR, TRAMITAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS P.Q.R.S FORMULADAS A LA ENTIDAD.	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanos orientados Trámite de PQRS Notificación de respuesta al peticionario. Informe sobre el cumplimiento de los términos de respuesta de las P.Q.R.S, formuladas a la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional, DAFP, Programa Nacional de Servicio al Clientes externos e internos Entes de control Todos los procesos.

Este documento es propiedad de la Alcaldía Municipal de Ibagué, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitido la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado con el Representante de la Dirección, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GSA-001	
		PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	
		Vigente desde: 2018/11/26	
		Pág. 2 de 5	

Proveedor	Entradas	PHVA	ACTIVIDADES	Salidas	Clientes o grupos de valor
<ul style="list-style-type: none"> Centros de Atención Municipal (CAM) 	<ul style="list-style-type: none"> Manual del servicio y atención al ciudadano Plan anticorrupción y de atención al ciudadano Plan de Acción. 			<ul style="list-style-type: none"> Ver PRO-GS-02- Procedimiento- Recepción y Trámite de P.Q.R.S. 	
<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional, DAFP, Programa Nacional de Servicio al ciudadano, etc.) Todos los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad vigente Guía metodológica para la racionalización de trámites. 	H	IDENTIFICAR, COORDINAR Y APOYAR PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO CONTINUO RELACIONADO CON LAS HOJAS DE VIDA DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL.	<ul style="list-style-type: none"> Trámites actualizados y documentados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). 	<ul style="list-style-type: none"> Entes de control. Todos los procesos. Clientes internos y Externos
<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional, DAFP, Programa Nacional de Servicio al ciudadano, etc.) Ciudadanos Puntos de atención al ciudadano Centros de Atención Municipal (CAM) Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad vigente. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, actualizado Componente # 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Respuestas a solicitudes verbales o escritas Ciudadanos orientados Manual del servicio y atención al ciudadano. 	H	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la encuesta de medición de satisfacción al ciudadano realizadas en los puntos de atención al ciudadano y centros de atención municipal (CAM). Informe estadístico de las encuestas denominado; relacionamiento con el ciudadano. Publicación del informe (Encuesta de satisfacción al ciudadano). Ver PRO-GSA-01- Procedimiento-Medición de la Percepción del Ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> Clientes externos (Ciudadanos). Entes de control. Puntos de atención al ciudadano y Centros de atención municipal (CAM) y demás grupos de valor. Todos los procesos

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GSA-001	
		Versión: 03	
	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigente desde: 2018/11/26	
		Pág. 3 de 5	

Proveedor	Entradas	PHVA	ACTIVIDADES	Salidas	Clientes o grupos de valor
<ul style="list-style-type: none"> Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, actualizado Componente # 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Manual del servicio y atención al ciudadano. Plan de Acción. Resultados de la encuesta de medición de satisfacción al ciudadano realizadas en los puntos de atención al ciudadano y centros de atención municipal (CAM). Informe estadístico de las encuestas denominado; relacionamiento con el ciudadano. 	V A	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> Informes de seguimiento del proceso Indicadores de Gestión Mapas de riesgos actualizados Acciones Correctivas y de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos Estratégicos

RECURSOS		
Tecnología, infraestructura, equipos	Humanos	Financieros
<ul style="list-style-type: none"> Hardware, software integrado, conectividad, bases de datos. Instalaciones físicas con condiciones ambientales adecuadas, suministros. 	<ul style="list-style-type: none"> Alcalde, Secretarios, Directores, Asesores, Profesionales Universitarios, Técnicos, asistenciales. 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto de inversión y funcionamiento de la Secretaría Administrativa.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GSA-001	
	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03	
		Vigente desde: 2018/11/26	
		Pág. 4 de 5	

Normatividad y/o requisitos que aplican para el proceso			
Requisitos MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación 3ª dimensión: Gestión con valores para resultados 6ª Gestión del conocimiento y la Innovación	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 8. Operación Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 8. Operación Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 8. Operación Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora
Requisitos del cliente		Requisitos legales y reglamentarios	
<ul style="list-style-type: none"> • Pertinente • Viable • Oportuno • Claro • Legal • Idóneo 	<ul style="list-style-type: none"> • Completo • Útil • Cumple requisitos Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades	Ver Normograma del Proceso	

Puntos de control	Políticas de operación	Riesgos asociados al proceso
<ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluación del Proceso. • Encuestas de medición de satisfacción al ciudadano. • Auditorías Internas 	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso de gestión del servicio y atención al ciudadano cuenta con personal capacitado y comprometido que mediante la aplicación de estrategias permiten el mejoramiento continuo de nivel de satisfacción del ciudadano. Se propenderá por la inclusión de la calidad del servicio en cada una de las áreas de la Administración Municipal, teniendo como slogan "YO SOY ATENCION AL CIUDADANO", lo cual permitirá un aumento en el nivel de calidad que prestan los servidores públicos de la Alcaldía de Ibagué. • Se realizará un continuo análisis de la percepción del Ciudadano, generando constantemente acciones de mejora que permitan a la Administración Municipal de Ibagué, con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan optimizar la calidad del servicio. 	Ver Mapa de Riesgos del Proceso

Documentos	Registros
-------------------	------------------

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GSA-001	
		Versión: 03	
	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigente desde: 2018/11/26	
		Pág. 5 de 5	

<p>CARACTERIZACION</p> <ul style="list-style-type: none"> CAR-GSA-001 Caracterización del Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano. <p>POLÍTICA</p> <p>POL-GSA-01 POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALE</p> <p>MANUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> MAN-GSA-01-Manual al Servicio y Atención al Ciudadano. MAN-GSA-02-Manual de Evaluación a la Metodología de Medición de la Satisfacción al Ciudadano. 	<p>PROCEDIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> PRO-GSA-01-Procedimiento-Medición de la Percepción del Ciudadano. PRO-GS-02-Procedimiento-Recepción y Trámite de P.Q.R.S. 	<p>FORMATOS</p> <ul style="list-style-type: none"> FOR-01-PRO-GSA-01-Formato-Hoja de Vida Trámites FOR-02-PRO-GSA-01-Formato-Encuesta Actualizada. FOR-03-PRO-GSA-01-Formato-Petición Verbal FOR-04-PRO-GSA-01-Formato-Petición Escrita
---	---	--

Parámetros de Seguimiento y Medición (Ver Matriz De Indicadores)		
Código	Nombre del Indicador	Tipo
IND-GSA-001	Oportunidad de Respuesta a PQRS	Eficacia
IND-GSA-002	Grado de satisfacción del ciudadano frente a los servicios y la atención prestada por la entidad	Efectividad

Control de cambios		
Fecha	Descripción del cambio	Versión
2014/12/09	Edición inicial del documento	01
2018/07/31	Ajustes en el documento, teniendo en cuenta la actualización del Modelo de Operación por Procesos. Se incluyó en la caracterización la identificación del ciclo PHVA, los requisitos de las normas ISO 9001:2015, así como los parámetros de seguimiento y medición.	02
2018/11/26	Ajuste en el documento, cambio de objetivo	03

Este documento es propiedad de la Alcaldía Municipal de Ibagué, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitido la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado con el Representante de la Dirección, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GSA-001	
	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03	
		Vigente desde: 2018/11/26	
		Pág. 6 de 5	