
 <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: 02</b></p>	
		<p><b>Fecha:</b> 2018/10/08</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. BASELEGAL:

Ley 872 de 2003, ley 1266 de 2008, ley 1437 de 2011, ley 1474 de 2011, ley 1712 de 2014, ley 1753 de 2015, decreto 2641 de 2012, decreto 124 de 2016, decreto 1499 de 2017, CONPES 3785.

### TERMINOLOGIA 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: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO</b></p>	<p><b>Versión: 02</b></p> <p><b>Fecha:</b> 2018/10/08</p> <p><b>Página: 2 de 5</b></p>	



consideran que precisan.

#### 4. CONDICIONES GENERALES

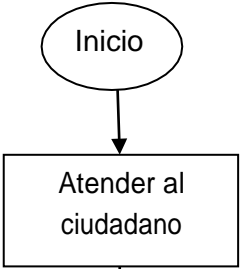
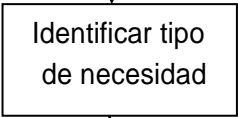
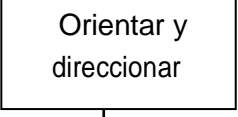
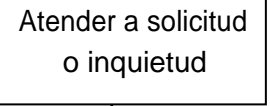
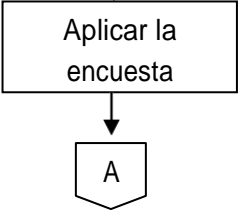
Periodo de Evaluación: Los responsables del proceso de Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano realizará una evaluación cuatrimestral del nivel de la Satisfacción del Ciudadano.



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.



 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: 02</b> <b>Fecha:</b> 2018/10/08 <b>Página:</b> 3 de 5	

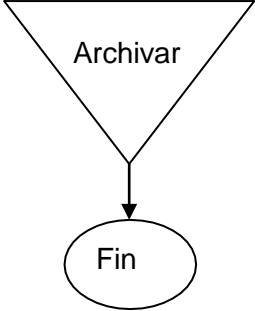
## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

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	
Identificar el tipo de necesidad, trámite u orientación al ciudadano	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	N/A	N/A	
Orientar y direccionar al usuario a la dependencia respectiva.	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	Hoja de vida de tramites	N/A	
Atender la solicitud o inquietud del ciudadano	Servidores Públicos	Manual de Atención al Ciudadano	PISAMI cuando aplique	
Aplicar la encuesta de satisfacción al ciudadano	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	Manual de Atención al Ciudadano	Encuesta	

 <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>Tabular las encuestas de satisfacción al ciudadano en cada dependencia</p>	<p>Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo</p>	<p>Manual de Validación de la Encuesta</p>	<p>Correo electrónico, Encuestas diligenciadas, Matriz de Excel</p>	<p>A</p> <p>↓</p> <p>Tabular encuestas</p> <p>↓</p>
<p>Recibir y consolidar las tabulaciones y elaborar informe.</p>	<p>Asesora, Profesional universitario, Técnico de Talento Humano</p>	<p>Contenido del informe consolidado según el Manual de Atención al Ciudadano</p>	<p>informe consolidado</p>	<p>Consolidar información</p> <p>↓</p>
<p>Analizar informe y formulación plan de acción</p>	<p>Secretario Administrativo, Directora Talento Humano, Asesor.</p>	<p>Indicadores del Proceso</p>	<p>Formato de acciones de mejora</p>	<p>Analizar informe y formular plan de acción</p> <p>↓</p>
<p>Enviar informes de resultados y plan de acción a las dependencias</p>	<p>Asesor</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>PISAMI</p>	<p>Enviar informes de resultados</p> <p>↓</p>
<p>Ejecutar y realizar seguimiento al Plan de Acción</p>	<p>Asesor</p>	<p>Bimensual</p>	<p>Actas</p>	<p>Enviar informes de resultados</p> <p>↓</p> <p>B</p>

 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: 02</b>	
		<b>Fecha:</b> 2018/10/08	
		<b>Página: 5 de 5</b>	

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
02	08/10/2018	SIGAMI

Revisó	Aprobó
<b>NOMBRE:</b> Mayerli Ospitia <b>CARGO:</b> Asesora	<b>NOMBRE:</b> Amparo Betancourt Roa <b>CARGO:</b> Secretaria Administrativa