

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GSA-001	
	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 04	
		Pág. 1 de 7	

PROCESO:	GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	RESPONSABLE:	DIRECTOR (A) ATENCIÓN AL CIUDADANO – SECRETARÍA GENERAL
OBJETIVO:	ATENDER, ORIENTAR Y EVALUAR CONTINUAMENTE DE MANERA OPORTUNA Y EFICAZ, 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 PRESENTACIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS CIUDADANOS EN CUANTO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, PLANEACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES A REALIZAR PARA MEJORAR LA ATENCIÓN 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 E IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA.		

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía, entidades públicas y privadas (gobierno nacional, DAFP, programa nacional de servicio al ciudadano, gremios, entre otros). 	<ul style="list-style-type: none"> Normas técnicas y que la organización considere importantes para dar cumplimiento al proceso. Necesidades del ciudadano en cuanto a la prestación de los servicios (requerimientos de orientación y/o información, P.Q.R.S.). Planeación Estratégica. 	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. Caracterización del Ciudadano. Normograma. Mapa de riesgos. Documentación del proceso aprobada por el Comité SIGAMI (manuales, procedimientos y formatos). 	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía, entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional, DAFP, Programa Nacional de Servicio al ciudadano), clientes externos e internos, entes de control.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GSA-001	
		Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigente desde: 2019/05/28	
		Pág. 2 de 7	

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía, entidades públicas y privadas (gobierno nacional, DAFP, programa nacional de servicio al ciudadano, gremios, entre otros). 	<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. Manual del servicio y atención al ciudadano. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. 	H	ORIENTAR AL CIUDADANO Y EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	<ul style="list-style-type: none"> Informe sobre la oportunidad de respuesta de los términos de respuesta de las P.Q.R.S, formuladas a la entidad. Informe sobre la oportunidad de respuesta de los términos de respuesta de los trámites, formulados a la entidad. Informe estadístico de las encuestas denominado; relacionamiento con el ciudadano. Informe plan anticorrupción y de atención al ciudadano, actualizado Componente # 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> PRO-GSA-01- Procedimiento – Medición de la Percepción del Ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía, entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional, DAFP, Programa Nacional de Servicio al ciudadano), clientes externos e internos, entes de control.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GSA-001	
		Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigente desde: 2019/05/28	
		Pág. 3 de 7	

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES O GRUPOS DE VALOR
				<ul style="list-style-type: none"> <i>PRO-GSA-02</i> <i>Procedimiento- Recepción y Trámite de P.Q.R.S.</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía, entidades públicas y privadas (gobierno nacional, DAFP, programa nacional de servicio al ciudadano, gremios, entre otros). 	<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. 	V	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> Hoja de vida de los indicadores. 	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía, entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional, DAFP, Programa Nacional de Servicio al ciudadano), clientes externos e internos, entes de control.
<ul style="list-style-type: none"> Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> Informe plan anticorrupción y de atención al ciudadano, actualizado Componente # 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Informe sobre el cumplimiento de los términos de respuesta de las P.Q.R.S, formuladas a la entidad. Informe estadístico de las 	A	IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA DEL PROCESO.	<ul style="list-style-type: none"> Planes de mejoramiento (acciones preventivas, correctivas y de mejora continua). 	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía, entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional, DAFP, Programa Nacional de Servicio al ciudadano), clientes externos e internos, entes de control.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GSA-001	
		Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigente desde: 2019/05/28	
		Pág. 4 de 7	

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES O GRUPOS DE VALOR
	encuestas denominado; relacionamiento con el ciudadano. <ul style="list-style-type: none"> Resultados de las auditorías. 				

RECURSOS		
Tecnología, infraestructura, equipos	Humanos	Financieros
<ul style="list-style-type: none"> Software básico (Microsoft Office) para la operación del proceso Área física con las condiciones apropiadas para el desarrollo de las actividades. Condiciones ergonómicas para el trabajo del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Personal de planta asignado a la dependencia responsable del proceso, según el decreto de planta de personal vigente. Contratistas de prestación de servicios y/o apoyo a la gestión, según la necesidad de la administración. 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto para la operación del proceso

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GSA-001	
		Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigente desde: 2019/05/28	
		Pág. 5 de 7	

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 <p><i>Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades</i></p>	<i>Ver Normograma del Proceso</i>	

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. 	<i>Ver Mapa de Riesgos del Proceso</i>

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GSA-001	
		Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigente desde: 2019/05/28	
		Pág. 6 de 7	

DOCUMENTOS		REGISTROS
<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> <ul style="list-style-type: none"> POL-GSA-01 POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES <p>MANUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> MAN-GSA-01-MANUAL AL SERVICIO Y ATENCIONAL CIUDADANO. 	<p>PROCEDIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> PRO-GSA-01-PROCEDIMIENTO-MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO. PRO-GSA-02-PROCEDIMIENTO-RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE P.Q.R.S. 	<p>FORMATOS</p> <ul style="list-style-type: none"> FOR-02-PRO-GSA-01-FORMATO-ENCUESTA ACTUALIZADA. FOR-02-PRO-GSA-02-FORMATO-PETICIÓN VERBAL Y ESCRITA. FOR-02-PRO-GSA-03-LISTA-DE-VERIFICACIÓN.

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	EFICACIA

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: CAR-GSA-001	
		Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigente desde: 2019/05/28	
		Pág. 7 de 7	

CONTROL DE CAMBIOS		
2018/11/26	Ajuste en el documento, cambio de objetivo	03
2019/05/28	Actualización del documento teniendo en cuenta la nueva estructura organizacional adoptada mediante Decreto 1000-004 de enero de 2019 y el nuevo Modelo de Operación por Procesos, aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 26 de febrero de 2019, así como los ajustes propios del proceso.	04