
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-01</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO</p>	<p>Versión: 03</p>	
		<p>Fecha: 2019/03/20</p>	
		<p>Página: 1 de 5</p>	

1. OBJETIVO:

Establecer una herramienta que permita atender, orientar, analizar y evaluar la percepción del cliente externo frente a los servicios prestados de la Administración Municipal mediante las encuestas de satisfacción al ciudadano.

2. ALCANCE:

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

3. BASE LEGAL:

- ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisito 9.1.2 Satisfacción del cliente.
- Decreto 875 de 2017 “Por el cual se adopta la ventanilla única de correspondencia de la Alcaldía del Municipio de Ibagué”.
- Decreto 1000-0004 de 2019 “Por el cual se adopta la estructura organizacional de la alcaldía municipal de Ibagué, se definen las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”.

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.

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: Necesidad es una carencia o escasez de algo que se considera imprescindible.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-01</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO</p>	<p>Versión: 03</p> <p>Fecha: 2019/03/20</p> <p>Página: 2 de 5</p>	

4. CONDICIONES GENERALES



Las encuestas de satisfacción al ciudadano 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.

Los 13 puntos de atención son (Decreto 0875 del 02 de octubre de 2017):

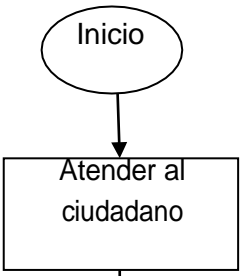
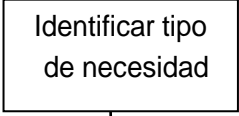
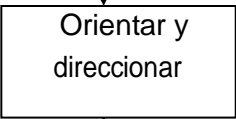
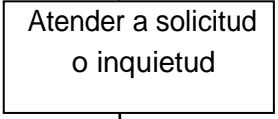
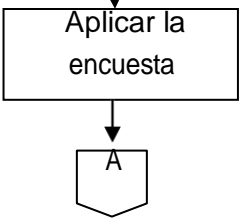
1. Palacio Municipal.
2. Centro de Atención Municipal "CAM SALADO".
3. Planeación.
4. Sisbén.
5. Infraestructura y Desarrollo Rural.
6. Secretaría de Educación.
7. Cobro Coactivo.
8. Espacio Público.
9. Secretaria de Salud.
10. Dirección de Justicia.
11. Secretaría de Transito, Transporte y de la Movilidad.
12. Centro de Atención Municipal "CAM SUR".
13. Centro de Atención Municipal "CAM PICALLEÑA"



Estas encuestas se deben enviar los primeros (05) días de cada mes vencido como ya se había comunicado anteriormente por medio de correo electrónico (atencionciudadano@ibague.gov.co) y memorando. A la dependencia que no cumpla con este plazo estipulado se le enviara memorando.

Se realizará un informe y se enviará a control interno cuatrimestralmente o cuando sea requerido. El horario de atención está definido por el Decreto 080 del 02 de febrero de 2017 firmado por el señor Alcalde y se visualiza en la página de la Alcaldía.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-01</p>	
		<p>Versión: 03</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO</p>	<p>Fecha: 2019/03/20</p> <p>Página: 3 de 5</p>	



5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

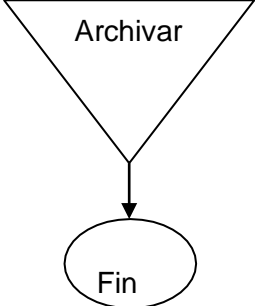
Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro	Flujograma
Atender al ciudadano por orden de llegada, aplicando el criterio de prioridad en los puntos de Atención al Ciudadano	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	N/A	N/A	
Identificar el tipo de necesidad u orientación al ciudadano	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	N/A	N/A	
Orientar y direccionar al ciudadano a la dependencia respectiva.	Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo	N/A	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 Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Código: PRO-GSA-01</p>	
		<p>PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO</p>	
		<p>Fecha: 2019/03/20</p>	
		<p>Página: 4 de 5</p>	

<p>Tabular las encuestas de satisfacción al ciudadano en cada dependencia</p>	<p>Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo</p>	<p>N/A</p>	<p>Correo electrónico, formato encuesta de satisfacción al ciudadano, matriz de Excel (tabulación)</p>	<p>A</p> <p>Tabular encuestas</p>
<p>Recibir y consolidar las tabulaciones y elaborar informes.</p>	<p>Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo</p>	<p>Contenido del informe consolidado según el Manual de Atención al Ciudadano</p>	<p>Informe consolidado</p>	<p>Consolidar información</p>
<p>Analizar informes.</p>	<p>Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo</p>	<p>Indicadores del Proceso</p>	<p>Hoja de vida de los indicadores</p>	<p>Analizar informes</p>
<p>Enviar informes de resultados</p>	<p>Profesional universitario, Técnico, Auxiliar administrativo</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>PISAMI</p>	<p>Enviar informes de resultados y realizar acciones de mejora</p>
<p>Realizar acciones de mejora.</p>	<p>Secretario General y Director de atención al ciudadano.</p>	<p>N/A</p>	<p>Planes de mejoramiento</p>	<p>Realizar acciones de mejora</p> <p>B</p>

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 Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRO-GSA-01	
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	Versión: 03 Fecha: 2019/03/20 Página: 5 de 5	

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
03	20/03/2019	Actualización de objetivo, condiciones generales y descripción de actividades.

Revisó	Aprobó
NOMBRE: Leidy Katherin Acosta Prieto CARGO: Contratista	NOMBRE: Luis Eduardo Heredia Díaz CARGO: Director de atención al ciudadano

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