PROCESO:	GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	**RESPONSABLE:**	DIRECTOR (A) ATENCIÓN AL CÍUDADANO
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 LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO, 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
• Ciudadanía, entidades públicas y privadas (gobierno nacional, DAFP, programa nacional de servicio al ciudadano, gremios, entre otros).	• 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**	• 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).	• Ciudadanía, entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional DAFP, Programa Nacional de Servicio a ciudadano), clientes externos e internos entes de control.

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.

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES O GRUPOS DE VALOR
• Ciudadanía, entidades públicas y privadas (gobierno nacional, DAFP, programa nacional de servicio al ciudadano, gremios, entre otros).	• 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 alciudadano. • Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	H	**ORIENTAR AL CIUDADANO Y EJECUTAR LASACTIVIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**	• Informe seguimiento PQR. • Informe seguimiento Reclamos. • Informe sobre la oportunidad de respuesta de los términos de respuesta de los tramites, formulados a la entidad. • Informe gerencial encuestas satisfacción al ciudadano. • Informe plan anticorrupción y de atención al ciudadano, actualizado Componente # 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Ver: • ***PRO-GSA-01- Procedimiento – Medición de la Percepción del Ciudadano.***	• Ciudadanía, entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional DAFP, Programa Nacional de Servicio a ciudadano), clientes externos e internos entes de control.

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.

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES O GRUPOS DE VALOR
				• ***PRO-GSA-02 Procedimiento- Recepción y Trámite de P.Q.R.S.***	
• Ciudadanía, entidades públicas y privadas (gobierno nacional, DAFP, programa nacional de servicio al ciudadano, gremios, entre otros).	• Informe seguimiento PQR. • Informe seguimiento Reclamos. • Informe sobre la oportunidad de respuesta de los términos de respuesta de los tramites, formulados a la entidad. • Informe gerencial encuestas satisfacción al ciudadano. • Informe plan anticorrupción y de atención al ciudadano, actualizado Componente # 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	**VA**	**SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO**	• Hoja de vida de los indicadores. • Planes de mejoramiento (acciones preventivas, correctivas y de mejora continua).	• Ciudadanía, entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional DAFP, Programa Nacional de Servicio a ciudadano), clientes externos e internos entes de control.

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.

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES O GRUPOS DE VALOR
	• Resultados de las auditorías.				

RECURSOS		
Tecnología, infraestructura, equipos	**Humanos**	**Financieros**
• Software básico (Microsoft Office) parala operación del proceso • Área física con las condiciones apropiadaspara el desarrollo de lasactividades. • Condiciones ergonómicas para el trabajodel personal.	• 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.	• Presupuesto para la operación delproceso

Este documento es propiedad de la Alcaldía Municipal de Ibagué, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitido latransferencia 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.

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**	
• Pertinente • Viable • Oportuno • Claro • Legal • Idóneo	• 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**
• Ver puntos de control en los Procedimientos del Proceso y en el Mapa de Riesgos administrativo	• 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, lo cual permitirá un aumento en el nivel de calidad que prestan los servidores públicos de la Alcaldía de Ibagué. • Es responsabilidad de cada Unidad Administrativa el dar la respuesta a los ciudadanos en los términos establecidos por la ley y de la Dirección de Atención al Ciudadano el dar las directrices del Proceso y realizar el respectivo seguimiento. • Los términos de clasificación, direccionamiento y términos de respuesta del tipo documental clasificado como Derecho de Petición están estipulados en la Resolución del	***Ver Mapa de Riesgos del Proceso***

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.

Trámite Interno del Derecho de Petición de la Entidad y en el Procedimiento de Recepción y Trámite de PQRS.

- Es importante tener en cuenta que también nos regimos por la ley 1755 de 2015 - Artículo 21 en donde se establece para el funcionario sin competencia: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente".

- Las solicitudes y directrices de la información clasificada o reservada se acogen al Proceso, Seguimiento y Control establecido en el ABC de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública. Link: http://www.anticorrupcion.gov.co/PublishingImages/Paginas/Publicaciones/ABC.pdf

- Se generan informes de seguimiento, generados por la Dirección de Atención al Ciudadano (PQRS, Reclamos, gerenciales de encuestas y del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Dimensión de Atención al Ciudadano) con el fin de mejorar el Proceso.

- Se realizará un continuo análisis de la percepción del Ciudadano, generando constantemente acciones de mejora que permitan a la Administración Municipal de Ibagué identificar oportunidades de mejora que permitan optimizar la calidad del servicio.

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.

DOCUMENTOS		REGISTROS
CARACTERIZACION • CAR-GSA-001 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. **POLÍTICA** • POL-GSA-01 POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES **MANUALES** • MAN-GSA-01-MANUAL AL SERVICIO Y ATENCIÓNAL CIUDADANO.	**PROCEDIMIENTOS** • PRO-GSA-01-PROCEDIMIENTO-MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO. • PRO-GSA-02-PROCEDIMIENTO-RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE P.Q.R.S.	**FORMATOS** • FOR-02-PRO-GSA-01 FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO. • FOR-03- PRO-GSA-03 FORMATO: PETICIÓN VERBAL Y ESCRITA. • FOR-04- PRO-GSA-01 FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CANAL VIRTUAL. • FOR-05- PRO-GSA-01 FORMATO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CANAL DIRECTO. • FOR-06- PRO-GSA-01 FORMATO: PLANILLA DE ENTREGA INTERNA Y EXTERNA. • FOR-07-PRO-GSA-01 FORMATO: PARA PQRSDF EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS. • FOR-08-PRO-GSA-001 FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CAPACITACIONES PUNTOS VIVE DIGITAL.

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
IND-GSA-003	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LOS RECLAMOS	EFICACIA

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.

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
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
2019/10/09	Actualización de los registros – formatos de la Caracterización.	05
2020/06/30	Actualización de las políticas de operación y formatos.	06
2021/09/29	Se actualiza las entradas, salidas y la política de operación con el informe de reclamos, se incluye un parámetro de seguimiento y medición (indicador de oportunidad de respuesta a los reclamos).	07
2022/09/09	Se actualizan registros – formatos, se elimina el formato FOR-01-PRO-GSA-01 y se incluye el FOR-08-PRO-GSA-01 que corresponde a la encuesta de satisfacción al ciudadano – capacitación punto vive digital.	08

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesionales y contratistas Secretaría General - Dirección de Atención al Ciudadano	Director(a) Atención al Ciudadano	Secretario(a) General

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.