

PROCESO		<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>							Código: AV-C-004 Versión: 1 Fecha: 12-10-2021 Página: 1 de ____	
<b>OBJETIVO:</b>		Atender a la ciudadanía del Municipio de Valledupar, mediante la implementación de políticas de servicio y protocolos de atención a través de los diferentes canales, para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de valor, con calidad, equidad y oportunidad								
<b>ALCANCE:</b>		Inicia con recepción de solicitudes o acciones de los ciudadanos, el análisis de sus necesidades y expectativas, y finaliza con la entrega oportuna y efectiva de las respuestas.								
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>		<b>SECRETARIA GENERAL</b>								
ETAPAS CLAVES DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO										
TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	ETAPA DEL CICLO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SALIDA DEL PROCESO	CLIENTE DEL PROCESO	TIPO DE CLIENTE	
INTERNO	EXTERNO								INTERNO	EXTERNO
X	X	Normatividad vigente; Proceso Planeación para el desarrollo; Partes interesadas internas y externas; Entidades gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Municipal; Sectoriales y Oficinas de la administración municipal; Comunidad en general.	Solicitudes de la ciudadanía; Normatividad aplicable; Estrategia de Gobierno en línea; Protocolos para atención al ciudadano; Lineamientos Nacionales de servicio al ciudadano; Plan de Desarrollo y líneas aplicables; Manual de imagen Corporativa y protocolos de comunicación; PQRSD; Informe de trámites.	P	Definir políticas de operación del proceso de atención ciudadana de manera unificada para cada uno de los canales; Planear el modelo de servicio a la ciudadanía; Tipificar los PQRSD; Identificar los trámites que se realizan en la Administración Municipal; Definir las necesidades de recursos humanos, técnicos, financieros, entre otros para atención de trámites y PQRSD; Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Se debe hacer un alistamiento institucional para elaborar la planeación estratégica de la entidad y con la identificación y definición de las actividades se podrán lograr en materia de Servicio al Ciudadano	Modelo de Servicio a la Ciudadanía; Matriz de PQRSD; Portafolio de servicios;	Ciudadanía; Secretarías y Oficinas de la Alcaldía Municipal	X	X
X	X	Ciudadanía; Secretarías y Oficinas de la Alcaldía Municipal	Portafolio de trámites y servicios; Caracterización de la población; Recepción de PQRSD, trámites; Correspondencia interna y externa; Información de trámites, servicios, planes, programas y proyectos de todas las Dependencias de la Administración Municipal; Guías y procedimientos para la racionalización de trámites; Protocolos de servicio; Base de datos de trámites actualizados.	H	Creación y/o actualización de las hojas de vida de trámites; Caracterizar del cliente ciudadano, conforme a los trámites ofrecidos por la Administración; Administrar la atención en los canales: presencial, virtual y telefónico; Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de acuerdo con las atribuciones de la entidad y los términos de tiempo establecidos; Medir la satisfacción del cliente a través de diferentes mecanismos; Racionalizar los trámites; Promover la cultura del servicio a la ciudadanía en los servidores y los derechos y deberes en la ciudadanía.	Se trata de tener todos los documentos y las guías necesarios para desarrollar la gestión de la entidad	PQRSD atendidas; Trámites atendidos; Asesorías en Atención a la ciudadanía; Canales de atención operando a satisfacción; Trámites racionalizados.	Cliente Ciudadano interno y externo; Secretarías y Oficinas de la Administración Municipal	X	X
X	X	Cliente Ciudadano interno y externo; Secretarías y Oficinas de la Administración Municipal	Resultados de la gestión; Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD; Informes de Auditorías.	V	Generar reportes mensuales estadísticos para el análisis de PQRSD; Controlar las salidas no conformes a la gestión de trámites; Elaborar informes de administración de los canales y realizar seguimiento; Verificar cumplimiento del sistema de atención ciudadana y de las políticas de operación aprobadas.	Permanentemente se debe hacer seguimiento a la gestión para verificar que lo planeado se cumpla o de lo contrario tomar correctivos	Informe de PQRSD y de desempeño de los canales; Resultados de la gestión del proceso; Informes de auditoría; Informe de encuestas de satisfacción a los usuarios.	Cliente interno y externo	X	X
X		Proceso Atención al ciudadano	Informe de PQRSD y de desempeño de los canales; Resultados de la gestión del proceso; Informes de auditoría; Informe de encuestas de satisfacción a los usuarios.	A	Acciones de mejora (con base en indicadores, riesgos, PQRSD, satisfacción del cliente, entre otros.).	De los resultados obtenidos en la verificación hacer las acciones de mejora a que haya lugar	Planes de mejoramiento implementados	Proceso Planeación para el desarrollo; Dependencias del Municipio Entes de control	X	X



Decreto 762	2018	Por el cual se adiciona un capítulo al título 4 de la parte 4, del Libro 2, del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamentario del Sector Interior, para adoptar la Política Pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.							
Decreto 1008	2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.							
Decreto 2106	2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.							
Conpes 3649	2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.							
Conpes 3785	2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Concepto Favorable a la Nación para contratar un Empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.							
Acuerdo 060 del Archivo General de la Nación	2001	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las Entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas del Archivo General de la Nación.							
04 del DAFP	2018	Por el cual se crea el Comité Técnico de la relación del Estado Ciudadano del Gobierno de Colombia.							

**RECURSOS DEL PROCESO**

HUMANOS		TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS		DOCUMENTOS/TRÁMITES
Secretario General, Profesionales especializados, profesionales universitarios, técnicos, asistenciales		Instalaciones locativas, equipos de cómputo; redes de cómputo y comunicación, red interna, internet y sistemas de información		Procedimientos asociados al proceso

**MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES**

Percepción de la satisfacción del cliente- ciudadano; Oportunidad en la Gestión de Trámites. Trámites y servicios racionalizados. Porcentaje de Oportunidad en la Respuesta a PQRSD; Nivel de Servicio en el Canal Presencial; Calidad en la Respuesta de las PQRSD

Elaboró:	Martha Castro	Revisó:	Luis Enrique Galvis	Aprobó:	Cecilia Rosa Castro Martínez
Cargo:	Profesional Especializado Contratista	Cargo:	Secretario General	Cargo:	Jefe Oficina Asesora Planeación
Fecha:	9/05/2022	Resolución #	0027		