


| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [1] |
| | | CÓDIGO: MEDE.203.14.12.M.03 |
| | MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN 2 |
| | | Fecha Aprobación: 08/07/2013 |




MANUAL ATENCIÓN AL CIUDADANO

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [2] |
| | | CÓDIGO: MEDE.203.14.12.M.03 |
| | MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN 2 |
| | | Fecha Aprobación: 08/07/2013 |

CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS

| VERSION | ORIGEN DE LOS CAMBIOS | FECHA DE REGISTRO | | | NOMBRE DEL FUNCIONARIO |
|---------|---|-------------------|-----|------|------------------------|
| | | DIA | MES | AÑO | |
| 1.0 | Adopción del Manual | 28 | 06 | 2011 | BEATRIZ E. SANTANA |
| 1.0 | Actualización y cambio de nombre del Manual | 08 | 07 | 2013 | BEATRIZ E. SANTANA |
| | | | | | |

| ELABORO | COORDINO | APROBO |
|---|--|---|
| EDWIN ORLANDO MARTÍNEZ TORO Técnico Operativo | BEATRIZ EUGENIA SANTANA ANGULO Profesional Universitario | EDUARD FABIÁN CARDONA VILLA Secretario Desarrollo Humano y Servicios Administrativos |

| | | |
|---|---|---------------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [3] |
| | | CÓDIGO: MEDE.203.14.12.M.03 |
| | MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN 2 |
| | | Fecha Aprobación: 08/07/2013 |

1. OBJETIVO

Gestionar de manera efectiva las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, trámites, consultas y la correspondencia en general recibida por la comunidad así como por parte de los diferentes entes externos; y con ello identificar y evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes con respecto a los servicios y la atención que presta la Alcaldía Municipal de Cartago Valle del Cauca.

2. ALCANCE

Este Manual va desde la orientación que se le da al ciudadano con objeto de que conozca la información pertinente en cuanto a la recepción de la correspondencia, el trámite de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; hasta el momento de tramitar y proveer la respuesta o solución al requerimiento o archivar la correspondencia. Incluye el seguimiento a las respuestas.

3. DEFINICIONES

CLIENTE: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

NOTA 1: De conformidad con la Ley 872 de 2003, el término ciudadano incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.


NOTA 2: El ciudadano puede ser interno o externo a la entidad.

CALIDAD DE UN BIEN O SERVICIO: Es el grado en el cual los servicios brindados al ciudadano incrementan la probabilidad de obtener el máximo beneficio, y reducen la probabilidad de ocurrencia de efectos no deseados

P.Q.R.S: Sigla que se refiere a Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias que son interpuestas y diligenciadas.

Queja: Cuando se pone en conocimiento de la entidad conductas irregulares de los servidores públicos y/o entidades a su cargo.

Reclamo: Cuando se pone en conocimiento de la entidad, la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los servicios a cargo del la Alcaldía Municipal de Cartago.

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [4] |
| | | CÓDIGO: MEDE.203.14.12.M.03 |
| | MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN 2 |
| | | Fecha Aprobación: 08/07/2013 |

Petición: Es una solicitud presentada en forma verbal o escrita a funcionarios, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución de estas.

Mejora continua: Actividades recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos del Cliente

4. RESPONSABLES

SECRETARIO DE PLANEACIÓN, DESARROLLO Y MEDIO AMBIENTE Y REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCION:

Realizar la gestión que permita prestar un buen servicio al ciudadano, asignando los recursos necesarios y efectuando la coordinación respectiva entre las diferentes dependencias que hacen parte de este proceso.

Determinar la estrategia o metodología que permita efectuar una efectiva gestión de respuestas y seguimiento a las solicitudes.

PROFESIONAL UNIVERSITARIO, GRUPO OPERATIVO DEL SIGA

Coordinar con los servidores públicos asignados a los diferentes puntos de atención al ciudadano, las actividades necesarias para la prestación del servicio.

Establecer los controles necesarios para determinar la calidad de los servicios prestados.

Recopilar información y determinar los datos estadísticos de la prestación de los servicios en los diferentes puntos de atención que permitan la mejora continua, y la toma de decisiones.

SERVIDORES PÚBLICOS QUE PRESTAN SUS SERVICIOS EN LOS DIFERENTES PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Atender las disposiciones que determine la Alcaldía Municipal de Cartago en cuanto a la prestación del servicio.

Coordinar con el responsable del área u oficina las actividades especiales a realizar según lo determinado y aprobado legalmente en cuanto al servicio de atención al ciudadano de refiere.

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [5] |
| | | CÓDIGO: MEDE.203.14.12.M.03 |
| | MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN 2 |
| | | Fecha Aprobación: 08/07/2013 |

Entregar a la Oficina del Grupo Operativo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA los informes periódicos de la Gestión realizada.

Responsabilidad General

- La Aplicación de este Manual es responsabilidad de todos los Servidores Públicos que prestan sus servicios en la Administración Municipal de Cartago
- Cada vez que se efectúen cambios en los trámites o documentos, los responsables de los Procesos en que se autoricen los mismos, deberán informar de estos al Representante de la Alta Dirección, al Secretario de Planeación Desarrollo y Medio Ambiente, y al Área de Sistemas.


5. CADENA DE VALOR

| PROCESO | SUBPROCESO | PROCEDIMIENTO |
|--|--|--|
| Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA | Grupo Operativo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA | Procedimiento Seguimiento y Medición de la Atención al Ciudadano |

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [6] |
| | MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | CÓDIGO: MEDE.203.14.12.M.03 |
| | | VERSIÓN 2 |
| | | Fecha Aprobación: 08/07/2013 |

6.-CARACTERIZACIÓN:

| | | | | | | | |
|---|--|------------------|--|--|---|--|---|
| PROCESO: Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA | | | | | | | |
| OBJETIVO: Gestionar de manera efectiva las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, trámites, consultas y la correspondencia en general recibida por la comunidad así como por parte de los diferentes entes externos; y con ello identificar y evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes con respecto a los servicios y la atención que presta la Alcaldía Municipal de Cartago Valle del Cauca. | | | | | | | |
| LIDER DEL PROCESO: | | | ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL | | | | |
| ENTRADA / INSUMO | | P H V A | ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO | SALIDA | | USUARIOS PROCESOS | |
| Proveedor | Entrada | | | PRODUCTO Y/O SERVICIO | INTERNO | EXTERNO | |
| Ciudadanía Municipio Departamento Nación Todos los Procesos | Necesidades Normatividad vigente Directrices y lineamientos de Atención al ciudadano | P | PLANEACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: Identificar y recopilar la información necesaria para su análisis. Formular el Plan de Acción Realizar las estrategias establecidas para atención al ciudadano. Realizar una matriz con los aspectos identificados de la atención al ciudadano | Programas y Proyectos Plan de Acción Estadísticas de atención al Ciudadano | Secretarios de Despacho Directores departamentos. Subsecretarías Alcalde | Ciudadanía Gobierno Nacional Departamental | |
| Organismos de Control Alcaldía Ciudadanía | Solicitudes de PQR presentadas en forma verbal y escrita Solicitudes de PQR, presentadas a través de la WEB | | Y AL | ORIENTACIÓN DIRECCIONAMIENTO CIUDADANO: Atender al ciudadano y recibir las solicitudes, peticiones, reclamos y quejas. | Respuestas a la PQR Reporte de satisfacción del cliente. | Dirección del Departamento de Planeación Secretaría de Despacho subsecretarías | Ciudadanía Gobierno Nacional y Departamental |

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [7] |
| | MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | CÓDIGO: MEDE.203.14.12.M.03 |
| | | VERSIÓN 2 |
| | | Fecha Aprobación: 08/07/2013 |

| | | | | | | |
|---|--|----------|---|---|--|--|
| | <p>Recibir, Clasificar y Distribuir comunicaciones oficiales Internas y Externas</p> <p>Encuestas de Satisfacción de la atención al Ciudadano</p> <p>Reporte y solución a las PQR.</p> | H | <p>Direccionar las peticiones, quejas y reclamos a las oficinas correspondientes.</p> <p>Dar respuesta a las solicitudes.</p> <p>Determinar mecanismos para identificar necesidades y expectativas de los clientes</p> <p>Clasificar, capturar y aplicar los métodos e instrumentos establecidos para obtener los resultados.</p> <p>Generar reportes de la medición de satisfacción del cliente y entregar informes.</p> | <p>Entregar diagnóstico para mejorar</p> | Alcaldía | |
| <p>Todos los Procesos</p> <p>Control integral de la Gestión</p> <p>Organismos de Control.</p> | <p>Necesidades de Capacitación a los funcionarios sobre atención al ciudadano</p> <p>Seguimiento a la acción preventiva y correctiva</p> <p>Lineamientos para autoevaluación</p> | V | <p>SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEDICIÓN DEL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> <p>Desarrollar la cultura de satisfacción al Ciudadano</p> <p>Autoevaluación de control</p> <p>Seguimiento a los planes de mejoramiento institucional.</p> | <p>Informes de avance</p> <p>Informes de cumplimiento</p> | <p>Diferentes dependencias de la Alcaldía</p> | <p>Ciudadanía</p> <p>Entidades del nivel Nacional y Departamental</p> <p>Organismos de Control</p> <p>Todos los procesos</p> |
| <p>Todos los procesos</p> | <p>Formatos de encuesta para medición de satisfacción al ciudadano</p> <p>Informe de diagnóstico sobre satisfacción al ciudadano</p> | A | <p>SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL PROCESO:</p> <p>Tomar acciones para mejora (Planes de Mejoramiento)</p> | <p>Acciones Preventivas</p> <p>Acciones Correctivas</p> <p>Acciones de mejora</p> | <p>Proceso de de Evaluación al Sistema de Gestión y control</p> <p>Proceso de mejoramiento de la gestión</p> | <p>Ciudadanía</p> <p>Organismos de control</p> <p>Todos los procesos</p> |

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [8] |
| | MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | CÓDIGO: MEDE.203.14.12.M.03 |
| | | VERSIÓN 2 |
| | | Fecha Aprobación: 08/07/2013 |

| POLÍTICAS DE OPERACIÓN | | |
|---|--|---|
| <p>La atención al ciudadano será justa y equitativa, no existirán prelacones en la atención ni discriminaciones por credo, raza; inclinación políticas, religiosa, ni económica.</p> <p>Todas las áreas de la Administración Municipal, tienen la obligación de generar y mantener actualizada a Gestión Organizacional (Servicio de atención al ciudadano) con la información requerida sobre (atención de consultas, preguntas frecuentes, actualización o nuevos ejes temáticos, actualización o nuevos trámites, manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), campañas, nuevos eventos de acuerdo a la estacionalidad de cada uno de los procesos, entre otros), para atender al ciudadano que requiera información de las Secretarías. Así Mismo, el área generadora de la información se compromete a brindar capacitación permanente para fortalecer el conocimiento general sobre dichos temas.</p> | | |
| CONTROLES | INDICADORES | |
| Verificación de los requisitos de las solicitudes Verificación del Producto a Entregar Análisis de evaluación de encuestas de satisfacción del ciudadano | Número de clientes satisfechos: (No. de clientes satisfechos – Número de clientes insatisfechos / Número Total de clientes * 100) Tiempo de respuesta a solicitudes. (fecha y hora de llegada Solicitud- Fecha y hora de Salida Solicitud) Cantidad de Solicitudes atendidas (No. de solicitudes respondidas / total de Solicitudes recibidas * 100) | |
| DOCUMENTACION SOPORTE | SISTEMAS DE INFORMACIÓN | |
| Manual de Sistema integrado de Gestión Administrativa Norma Fundamental del Sistema Integrado de Gestión Administrativa | Pagina web Institucional Boletines de Prensa | |
| INFORMACIÓN PRIMARIA | | |
| QUE INFORMA | QUIEN INFORMA | COMO SE INFORMA |
| Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Encuestas de satisfacción del Cliente | Secretarías, Direcciones Técnicas, Grupos de Trabajo | Documento Impreso Correo Electrónico Página WEB Carteleras |

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [9] |
| | | CÓDIGO: MEDE.203.14.12.M.03 |
| | MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | VERSIÓN 2 |
| | | Fecha Aprobación: 08/07/2013 |

| INFORMACIÓN SECUNDARIA | | |
|--|---|---|
| QUE INFORMA | QUIEN INFORMA | COMO SE INFORMA |
| Tabla de retención documental Listado maestro de documentos Control de Documentos y Registros Guías, Informes | Secretarías, Direcciones Técnicas, Grupos de Trabajo | Página WEB Correo Electrónico Documentos impresos Carteleras |
| RECURSOS | | |
| HUMANOS | INFRAESTRUCTURA | FINANCIERO |
| Personal de la Administración Municipal asignada al proceso | Recursos técnicos, Tecnológicos, y físicos de las áreas asignadas al proceso | Incluir en el presupuesto público recursos para financiar los programas de inversión del Plan de Desarrollo |
| SISTEMAS INTEGRADOS | | |
| MECI | CALIDAD | ADMINISTRATIVO |
| 1.2.1. Planes y Programas, 1.3. Componente administración del riesgo, 1.3.1. Contexto estratégico, 1.3.2. Identificación del riesgo, 1.3.3. Análisis del riesgo, 1.3.4. Valoración del riesgo, 1.3.5. Políticas de administración del riesgo, 2.1.1. Políticas de operación, 2.1.2. Procedimientos, 2.1.3. Controles, 2.1.4. Indicadores, 2.2.1. Información primaria, 2.2.2. Información secundaria, 3.1.1. Autoevaluación del control, 3.1.2. Autoevaluación de gestión, 3.3.2. Planes de mejoramiento por procesos. | 4.2.3. Control de documentos, 4.2.4. Control de registros, 7.1. Planificación de la realización del producto o prestación del servicio, 7.2. Procesos relacionados con el cliente, 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, 7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, 7.2.3. Comunicación con el cliente, 7.5. Producción y prestación del servicio, 7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio, 7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, 7.5.3. Identificación y trazabilidad, 7.5.4. Propiedad del cliente, 7.5.5. Preservación del producto y/o servicio, 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4. Seguimiento y medición del producto y/o servicio, 8.3. Control del producto y/o servicio no conforme, 8.4. Análisis de datos, 8.5. Mejora, 8.5.1. Mejora continua, 8.5.2. Acción correctiva, 8.5.3. Acción preventiva. | Política 1. Desarrollo del Talento Humano. Política 2. Democratización de la Entidad Pública. Política 4. Moralización y Transparencia de la Gestión Pública. |