**1. OBJETIVO:**

Atender a los ciudadanos que se acercan a la Administración Municipal, de manera oportuna, pertinente y con la calidad requerida, contribuyendo así a mejorar la confianza del Ciudadano en sus instituciones.

**2. RESPONSABLE:**

Es responsabilidad del Secretario General y del Responsable de la Oficina de Atención al ciudadano(a) en la entidad, la adecuada aplicación, ejecución y actualización de este procedimiento

**3. ALCANCE:**

Inicia con la orientación a los ciudadanos hacia dónde deben dirigirse según sus necesidades, y termina con el seguimiento que se hace a la labor de atención al ciudadano y la aplicación de acciones de mejora al procedimiento.

**4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:**

**Cliente o Usuario:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. (Tomado de la Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública NTCGP1000). Para efectos de esta Norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

**Consulta:** Averiguación jurídica o administrativa de un hecho que corresponde a la naturaleza de la función de la entidad.

**Parte interesada:** Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de la Entidad. Clientes, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, proveedores, sindicatos, entidades de control, veedurías ciudadanas.

**PQRDS:**Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.

**Queja:** Expresión que permite manifestar la inconformidad o disgusto que se tiene contra una persona o entidad, por actos relacionados con el cumplimiento de su misión y objetivos, o de las funciones de los servidores públicos, se puede presentar en forma verbal, escrita, a través de medios electrónicos, o puede ser de manera telefónica.

**Reclamo:** Protesta presentada con el fin de exigir un derecho que ha sido amenazado o menoscabado por fallas en el servicio prestado**.**

**Sugerencia:** Es la propuesta de cambio, respecto de actividades internas o externas que desarrolle la entidad, formuladas por los funcionarios o particulares, que vayan en beneficio general.

**TRD:**Tablas de Retención Documental

**Derecho de Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a la autoridad por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Art. 23 de la Constitución Política de Colombia**.**

**Consulta:** Esla solicitud que se presenta a la Administración con el fin de obtener información escrita sobre determinada materia relacionada con sus funciones.

**Concepto:** Es el juicio u opinión que se emite por la administración sobre un asunto o materia determinada que tenga relación con sus funciones.

**5. CONTENIDO:**

| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| --- | --- | --- |
| **1. Atender al ciudadano que llega a la Administración Municipal:** El (la) Auxiliar Administrativo(a)y/o Secretaria atiende a las personas que se acercan a las instalaciones de la Administración Municipal orientándolo según el caso: a). Si el ciudadano viene con correspondencia para ser radicada, se orienta a la ventanilla única de correspondencia de la Administración Municipal.b). Si desea interponer una Petición, Queja, Reclamo, Denuncia y/o Sugerencia se remite al personal competente de PQRDS.c) Si puede dar respuesta inmediata al ciudadano se le suministra. Se realiza la encuesta de satisfacción al cliente de forma virtual a través de la Plataforma www.encuestafacil.comSe indica además al ciudadano, que para mayor comodidad, puede hacer los requerimientos mediante el acceso Multicanal representado en: * Atención personalizada en ventanilla PQRDS
* Línea Telefónica: 373-76-76 ext 1247
* El sistema de atención al ciudadano vía web en la dirección: [www.**itagui**.gov.co](http://www.itagui.gov.co)
* Correo electrónico:Contactenos@itagui.gov.co
* Redes Sociales Oficiales
* Buzón de PQRDS a través del formato: FO-AC-01 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (Buzón)
 | Auxiliar Administrativo(a) | FO-AC-01 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (Buzón) |
| **2. Recibir requerimientos, clasificar y remitir al área responsable:** El (la) Auxiliar Administrativo(a), atiende al ciudadano, y establece contacto con el (la) funcionario(a) que lo atenderá o con la dependencia responsable.Si el (la) funcionario(a) responsable de atenderlo lo puede hacer de inmediato, se orienta al ciudadano para que se dirija a la respectiva oficina, de lo contrario, se le indican los mecanismos de acceso multicanal descritos en la actividad anterior para que presente su requerimiento. | Auxiliar Administrativo(a) | No Aplica |
| **3. Escuchar el requerimientoque formula el usuario**: Si el requerimiento del ciudadano puede ser resuelto inmediatamente, el (la) Auxiliar administrativo(a) responsable de atender la consulta escucha la inquietud del ciudadano(a), busca la información pertinente y se la brinda al usuario con la mayor claridad posible, indicándole que si desea ampliar la información se debe remitir al área correspondiente. | Profesional Universitario(a) y/oTécnico(a) operativo(a) | No Aplica |
| **4. Escuchar Requerimientos telefónicos:** Si la solicitud del ciudadano(a) ingresa por medio telefónico, El (la) Auxiliar administrativo(a), escucha la solicitud y brinda la orientación básica, para que la persona se comunique con la dependencia responsable o para que registre su solicitud por cualquiera de los demás medios multicanal. Si el ciudadano manifiesta la necesidad de que sea registrada su solicitud por el personal de atención al ciudadano, se procede a registrarla en el Software de PQRDS.(Ver procedimiento PR-AC-02 Procedimiento para la Atención de PQRDS) | Profesional Universitario(a) y/oTécnico(a) operativo(a) | Software de PQRDS |
| **5. Entregar soporte del registro de la solicitud**: El (la) Auxiliar Administrativo(a) responsable de registrar el requerimiento en el Software de PQRDS le informa, al ciudadano el número de radicadopara que realice el seguimiento de la respuesta vía telefónica o consultando en la página Web institucional a través del enlace de PQRDS. | Profesional Universitario(a)y/oTécnico(a) operativo(a) | Software de PQRDS |
| **6. Aplicar encuesta de satisfacción del ciudadano:** El (la) Auxiliar Administrativo (a) de la oficina de atención al ciudadano, luego de verificar los requerimientos resueltos proceden a comunicarse con los solicitantes vía telefónica o correo electrónico para aplicar la Encuesta de Satisfacción de manera virtual.  | Profesional Universitario(a)y/oTécnico(a) operativo(a) | Encuesta Virtual de Atención al Ciudadano |
| **7. Evaluar el procedimiento para la atención al ciudadano:** El (la) Secretario(a) General y el (la) Profesional Universitario(a) de la Oficina de Atención al Ciudadano, realizan el seguimiento y la evaluación de la ejecución del procedimiento, con el fin de detectar oportunidades de mejora y lograr la satisfacción del cliente. | Secretario(a) General,Profesional Universitario(a) | FO-AM-05 Acciones preventivas,FO-AM-07 acciones correctivas |
| **8. Analizar los resultados y aplicar acciones de mejora:** El (la) Secretario(a) General y El (la) Profesional Universitario(a) de la Oficina de Atención al Ciudadano, analizan los resultados de la evaluación a la ejecución del procedimiento y detectan oportunidades de mejora aplicando las acciones preventivas, correctivas y de mejora correspondientes a este procedimiento. | Secretario (a) General | FO-AM-09Plan de mejoramiento |

**6. DOCUMENTO DE REFERENCIA:**

* Constitución Política de Colombia de 1991. Artículos 23, 75 y 76.
* Ley 734 de 2002. Código Único Disciplinario.
* Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
* Ley 190 de 1995. Se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública.
* Ley 393 de 1997, Por medio de la cual se desarrolla el artículo 87 de la CPC.
* Ley 472 de 1998, Por medio de la cual se desarrolla el artículo 88 de la CPC.
* Ley 962 de 2005, Se dictan normas sobre racionalización de trámites y procedimientos.
* Decreto 1 de 1984. Por medio del cual se reforma el Código Contencioso Administrativo.
* Decreto 2591 de 1991. Por medio del cual se reglamenta la acción de tutela.

**7. CONTROL DE REGISTROS:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Nombre** | **Responsable** | **Lugar de almacenamiento** | **Recuperación** | **Protección** | **Tiempo de retención** | **Disposición Final** |
| FO-AC-01 | Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (Buzón) | Auxiliar Administrativo(a) | Oficina del responsable | Archivo de gestión | Archivos de uso exclusivo del Responsable Backup’s Claves de acceso | Lo establecido en las tablas de retención documental | Archivo central |
| No Aplica | Software de PQRDS | Auxiliar Administrativo(a) | Oficina del responsable | PC del responsable | Archivos de uso exclusivo del Responsable Backup’s Claves de acceso | No Aplica | No Aplica |
| No Aplica | Encuesta Virtual de Atención al Ciudadano | Auxiliar Administrativo(a) | Oficina del responsable | PC del responsable | Archivos de uso exclusivo del Responsable Backup’s Claves de acceso | 2 años | Destruir |
| FO-AM-05 | Acciones preventivas | Profesional Universitario(a) designado(a) | Oficina del responsable | Carpeta de mejoramiento continuo | Archivos de uso exclusivo del Responsable Backup’s Claves de acceso | 2 años | Destruir |
| FO-AM-07 | acciones correctivas |
| FO-AM-09 | Plan de mejoramiento |

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

| **Versión** | **Fecha de Aprobación** | **Descripción del Cambio** |
| --- | --- | --- |
| 01 | 30/08/2013 | No Aplica para esta versión. |
| 02 | 23/01/2015 | Se modifican las siguientes Actividades: 1 y 2 “redacción y el Registro”Las Actividades 3, 4, 5 y 6 se modifican en: “redacción, responsables y registro”; se agregaron las actividades 7 y 8 de Mejoramiento Continuo, las cuales no se habían incluido inicialmente y se actualiza el cuadro de Control de Registros y los Anexos. |

**9. ANEXOS:**

FO-AC-01 Peticiones, quejas, reclamos y denuncias (Buzón)

FO-AM-07 Acciones Correctivas

FO-AM-05 Acciones preventivas

FO-AM-09 Plan de mejoramiento