

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 1. OBJETIVO:

Brindar atención e información efectiva a los Ciudadanos, que les permita la accesibilidad a los trámites y servicios que ofrece la Administración Municipal de Itagüí, contribuyendo a mejorar la confianza y satisfacción del ciudadano en la entidad.

### 2. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del Líder de Programa de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, la adecuada aplicación, ejecución y actualización de este procedimiento.

### 3. ALCANCE:

El Procedimiento inicia con la atención a los Ciudadanos a través de los diferentes canales de Atención que la Administración Municipal ofrece y el direccionamiento según el tipo de trámite o servicio que requiera y finaliza con la aplicación de acciones de mejoramiento para el procedimiento.

### 4. ACTIVIDADES:

Para la ejecución de las actividades se debe tener en cuenta lo establecido en el “Manual y protocolo de atención al ciudadano”.

#### 4.1. Atención Presencial:

1. Atender personalmente a quien solicita alguna consulta
2. Priorizar la Atención al Ciudadano de acuerdo a su condición
3. Direccionar al ciudadano (a la Unidad Administrativa o entidad competente, si se requiere)
4. Atender la solicitud del Ciudadano
5. Aplicar encuesta de percepción del ciudadano
6. Evaluar el procedimiento, tabular la información e identificar oportunidades de mejoramiento
7. Aplicar Acciones de Mejoramiento

#### 4.2. Atención Telefónica:

1. Atender las llamadas Telefónicas.
2. Escuchar la solicitud, solicitar información y transferir la llamada si se requiere.
3. Comunicar a quien consulta con el profesional que atenderá su solicitud.
4. Responder la consulta.
5. Solicitar los datos necesarios para el envío de la respuesta o información requerida.
6. Evaluar el procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento.

NIT. 890.980.093 - 8  
PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55  
Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)  
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia  
[www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co)



7. Aplicar Acciones de Mejoramiento.

### 4.3. Atención Virtual:

1. Revisar correo electrónico.
2. Analizar la solicitud.
3. Revisar y tramitar la solicitud o remitirla si se requiere.
4. Recibir y responder la solicitud.
5. Evaluar el procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento.
6. Aplicar acciones de mejoramiento.

### 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- COMPE 3649, Política Nacional del Servicio al Ciudadano.
- Ley 962 de 2005, Ley Anti trámites.
- Ley 1437 de 2011, Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011, normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción
- Decreto 2623 de 2009 Atención al Ciudadano
- Decreto Nacional 019 de 2012, normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP
- Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano