

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PR-TS-01
		Versión: 06
		Fecha de Actualización: 01/07/2021

1. OBJETIVO:

Brindar Atención y orientación oportuna e inmediata al ciudadano, facilitando la accesibilidad a los trámites y servicios que ofrece la administración Municipal de Itagüí, de manera ágil, transparente, incluyente y efectiva, que satisfagan sus necesidades y expectativas y mejoren la confianza en la relación Estado-ciudadano.

2. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del Secretario General, y del Jefe de Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental, la adecuada aplicación, ejecución y actualización de este procedimiento.

3. ALCANCE:

Inicia con la planeación de la atención al ciudadano a través de los diferentes canales de Atención que la Administración Municipal ofrece y el direccionamiento a la Unidad Administrativa responsable del trámite o servicio requerido y finaliza con la atención del requerimiento o envío de la respuesta y la aplicación de acciones de mejoramiento.

Los lineamientos dados en este procedimiento deben ser aplicados en la atención y prestación de los servicios asociados a los procesos institucionales a través de los diferentes canales de atención: presencial, telefónico y virtual

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

Atención presencial: Es aquella que se le ofrece al ciudadano cuando hace presencia en (taquilla) una Dependencia o en la Oficina de Atención a la ciudadano y Gestión Documental de la Administración Municipal.


Atención telefónica: Es aquella que se le ofrece al ciudadano cuando realiza una llamada a la Administración Municipal para resolver alguna inquietud.

Atención virtual: Es aquella atención que se le ofrece al ciudadano a través de la página web institucional del Administración Municipal.

Buzón de sugerencia: Es aquella atención que se le ofrece al ciudadano a través de este medio de comunicación para resolver alguna inquietud.

Ciudadano: Es toda persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometidos a sus leyes. Para efectos de este procedimiento, en la administración municipal de Itagüí, se asemeja el termino ciudadano o ciudadanía al de “Cliente o Usuario”.

Revisado por: Jefe de Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental	Aprobado por: Secretario General
---	----------------------------------

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PR-TS-01
		Versión: 06
		Fecha de Actualización: 01/07/2021

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio o que tiene algún interés en el desempeño de la Entidad, **es el mismo usuario**, peticionario o quejoso de los servicios que presta la Entidad, de conformidad con sus competencias.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

Efectividad: Es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado, en el menor tiempo y con el mínimo de recursos.

Grupo Étnicos: Son poblaciones cuyas condiciones y prácticas sociales, culturales y económicas, los distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido su identidad a lo largo de la historia, como sujetos colectivos que aducen un origen, una historia y unas características culturales propias, que están dadas en sus cosmovisiones, costumbres y tradiciones.

Información específica: Es la atención que se ofrece al ciudadano en respuesta a un trámite o servicio específico de la Administración Municipal.

Manual: Documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, de dos o más de ellas.

Manual y protocolo de Atención al Ciudadano: Documento que contiene las directrices que deben seguirse en la realización de las funciones de la Administración Municipal de Itagüí.

Orientación General: Es la atención que se presta al ciudadano en respuesta a una inquietud.

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

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.


Petición de Consulta: Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

Petición de Documentación: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copia del original de documentos que reposen en la Entidad.

Petición de Información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, al Administración Municipal, con el fin de que se le brinde orientación e información relacionada con los servicios propios de la entidad.

Protocolo: Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una ciudadana en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PR-TS-01
		Versión: 06
		Fecha de Actualización: 01/07/2021

Reclamo: Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

Redes Sociales Oficiales: Las redes sociales oficiales utilizadas por la Administración Municipal de Itagüí, son Facebook y Twitter.

Servicio: Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente (Ciudadano). Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados).

SISGED: Sistema de Gestión Documental

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.

Trámite: Un trámite se define como cualquier atención o entrega de información que las personas naturales o jurídicas hacen ante una Dependencia u organismo descentralizado.

5. CONTENIDO:

5.1. Atención Presencial

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO / INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>1. Planear la atención al Ciudadano: El Secretario General y el jefe de la Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental, formula las directrices generales para la óptima atención al Ciudadano.</p>	<p>Secretario General Jefe de la Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>FO-DE-02 Control de Asistencia Circulares Resoluciones</p>
<p>2. Atender y orientar personalmente al ciudadano que requiere información: El servidor público de la Unidad Administrativa que atiende al ciudadano que se acerque a las instalaciones de la Administración Municipal, aplicando el protocolo de Bioseguridad, saludando cortésmente y presentándose con su nombre y cargo; preguntando en que puede servirle y escuchando su solicitud o requerimiento con toda la atención, suministrando la información necesaria. Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de manera inmediata lo direcciona a la unidad administrativa competente, o a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.</p> <p>Si la solicitud es de competencia de la Unidad Administrativa,</p>	<p>Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>SISGED</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PR-TS-01

Versión: 06

Fecha de Actualización:
01/07/2021

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>inicia el trámite respectivo, realizando el debido registro a través de la plataforma SIGGED.</p> <p>Nota: Para la ejecución de esta actividad se debe tener en cuenta lo establecido en “MA-TS-02 manual y protocolo de atención al ciudadano”.</p>		
<p>3. Habilitar el turnero: El Servidor Público (designado) de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, una vez brindada la orientación y verificada la solicitud del trámite a seguir, habilita el turno de atención al ciudadano para la recepción de los documentos que se desea ingresar.</p>	Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano	Dispensador de turnos.
<p>4. Priorizar la Atención al ciudadano de acuerdo a su condición: El Servidor Público (designado) de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y/o los guardias de seguridad, identifican la situación del ciudadano dando prioridad a las personas con movilidad reducida o con algún tipo de discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, entre otros. y dispone lo pertinente para la atención, es decir, si su condición no le permite movilizarse a la ventanilla única preferencial prioritario o a la dependencia solicitada; ubicarlos en un asiento o espacio cómodo y pertinente para ser atendido por un funcionario.</p> <p>Nota Aclaratoria para la atención de Grupos étnicos: Aplicar el protocolo básico de atención.</p> <p>Identificar si la persona puede comunicarse en español, si no, de manera respetuosa se debe solicitar al ciudadano que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender qué es lo que requiere.</p> <p>En caso de no ser posible la comunicación, se le indicará a la persona participe del grupo étnico que deje por escrito la solicitud o de ser necesario realizar una grabación en donde el ciudadano explique en su lengua la necesidad que tiene, esto con el fin de, pedir el apoyo técnico o un intérprete para atender el requerimiento en la mayor prontitud</p>	Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Dispensador de turnos (Ventanilla de Atención preferencial)
<p>5. Ingresar al SIGGED: El Servidor Público designado, de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, identifica en el escritorio del equipo de cómputo el icono de SIGGED, y dar doble clic en este. Si no logra ubicar el icono en el escritorio debe ingresar a la dirección URL: https://aplicaciones.itaqui.gov.co/sisged/ ó http://aplicaciones.itaqui.gov.co:81/sisged/.</p> <p>Una vez ingrese el sistema escribe el número de</p>	Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	SISGED



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PR-TS-01

Versión: 06

Fecha de Actualización:
01/07/2021

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>identificación y la contraseña personal.</p> <p>NOTA: Si por alguna razón no recuerda la contraseña, puede hacer el restablecimiento de esta por medio del enlace que dice "olvido su contraseña", automáticamente el sistema mostrará un formulario, en el cual se debe ingresar el número de identificación del usuario del que queremos recuperar la contraseña y el sistema le enviará un correo electrónico, indicándole una nueva contraseña para el ingreso al sistema</p>		
<p>6. Definir remitente e información general del documento: El Servidor Público (designado) de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, define el documento que quiere radicar. En el módulo de radicación dar clic sobre "Entrada". Una vez haga clic sobre este botón, el sistema lo dirigirá a un formulario en donde se debe buscar si el destinatario ya está registrado en la base de datos del sistema, para esto se puede buscar por Nit, nombre, razón social o número de identificación.</p> <p>De lo contrario si el sistema indica que el usuario no existe, deberá crearlo, para esto haga clic sobre el numeral (2) si se tiene el número de identificación de la persona, ya sea natural o jurídica, de lo contrario, si no cuenta con el número de identificación, lo ingresa como usuario anónimo. En cualquiera de las dos opciones, el sistema desplegará un formulario para realizar el ingreso de los datos del remitente y del documento.</p> <p>Luego de ingresar todos los datos se debe dar "guardar", automáticamente el sistema asignará un número de radicado con el cual el sistema identifica el documento.</p> <p>Si el documento ingresado es clasificado como PQRDS, el sistema habilita el botón llamado "PQRDS", al cual se le dará clic para que el sistema automáticamente exporte la PQRDS, y cierre el radicado dentro del SISGED.</p> <p>Nota 1: Con relación al remitente: Se debe verificar que los datos del remitente sean los correctos; el sistema mostrará si se cuenta con información almacenada, si es necesario actualizar se realiza a través del botón "Editar Persona". Para el caso de personas jurídicas, cuando cuentan con varias sedes o direcciones registradas, no se debe modificar la dirección de contacto, sino que se debe agregar una nueva dirección. Esta acción se realiza posterior al registro del remitente e información general del documento, en la pestaña "remitente", el sistema mostrará un formulario en donde se ingresa la nueva dirección del remitente. Después de ingresar la dirección se debe seleccionar como dirección principal y se debe dar clic al botón que dice "cambiar dirección"; el sistema</p>	<p>Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>SISGED PQRDS</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PR-TS-01

Versión: 06

**Fecha de Actualización:
01/07/2021**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>mostrará todas las direcciones disponibles del remitente, para que se pueda seleccionar alguna.</p> <p>Nota 2: Con relación al documento: Se debe registrar el tipo documental (correspondencia entrante). Se debe transcribir el asunto tal cual está en el documento. Se debe indicar el número de folios. Se debe especificar los anexos como adjunto físico CD, Memoria USB, Expediente u otros. Se debe indicar porque medio se recibió el documento. Se debe especificar el medio de respuesta, si el documento no especifica se debe seleccionar correo electrónico, si la persona cuenta con él, de lo contrario por correo certificado. Si se requiere se puede ingresar alguna observación, sugerencia o requerimiento especial para el radicado.</p>		
<p>7. Escanear el documento: El Servidor Público (designado) de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, luego de guardar el radicado del documento en el SISGED, realiza el escaneo por medio del digitalizador, lo primero es retirar todos los excedentes metálicos de la unidad documental (clips, grapas, ganchos, etc.) lo segundo es abrir el programa “Escáner”, Después de que el programa se cargue, se debe seleccionar la opción (1), Luego el programa nos pedirá el número del radicado, los documentos se deben tener ingresados en el digitalizador, ya que al ingresar el número del radicado y ejecutar la acción, el sistema automáticamente comenzará a escanear los documentos, el programa terminará el proceso y cargará automáticamente el documento al radicado.</p> <p>Nota: Para cualquier duda o detalles más minuciosos remitirse al Manual de Usuario Radicación Entrante SISGED.</p>	<p>Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>Imagen del Documento</p>
<p>8. Asignar y enviar copias del radicado: El Servidor Público (designado) de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, deberá ir al SISGED a la barra de acciones del radicado y seleccionar la opción “Asignar”, al dar clic el sistema desplegará una ventana donde puede buscar la persona a quien va dirigido el documento, aunque en algunos casos el documento no va dirigido a una persona sino a una dependencia u oficina, por esta razón el sistema nos permite seleccionar cualquier opción, En la opción (1) el sistema dejará seleccionar una persona en específico para el envío del documento, en la opción (2) puede seleccionar la dependencia u oficina hacia dónde va dirigido el documento; llegado el caso que desconozca la persona a quien va dirigido y por último el sistema pedirá que ingrese una observación o razón para el envío del documento.</p>	<p>Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>Registro de la información del Remitente</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PR-TS-01

Versión: 06

Fecha de Actualización:
01/07/2021

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>Para el envío de copias se definen los funcionarios o áreas que deben de recibir el documento pero que no son el destinatario principal. En el botón que dice "Copia". Luego al dar clic sobre el botón se desplegará una ventana en la cual podrá definir el funcionario, dependencia u oficina a la cual va dirigida la copia, el procedimiento de selección del funcionario o dependencia es el mismo que en el momento de asignar o enviar el documento.</p>		
<p>9. Imprimir etiqueta de código de barras: El Servidor Público (designado) de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para terminar la radicación de la documentación entrante, imprime la etiqueta que contiene el código de barras del radicado, el cual debe ser adherido al documento original. Se debe tener en cuenta que cuando el radicado cuenta con copias, el código de barras de las copias es distinto al código de barras del destinatario principal. Una vez generado el sistema SISGED mostrará una ventana que contiene la etiqueta principal y otra etiqueta denominada adicional. La principal es la que se utiliza para adherir al documento principal, la adicional solo se usará en los casos en los que el documento cuenta con anexos, tales como carpetas, cd, memorias USB. Etc. Esta etiqueta adicional se debe adherir a cada uno de los anexos. Para la impresión de las etiquetas, los documentos que van como copias, en la sección de "Envío de Copia" de la pestaña "Información General" se puede encontrar cada una de las copias registradas previamente y el botón para generar la etiqueta decada una de las copias.</p>	<p>Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>SISGED</p>
<p>10. Entregar al usuario externo la copia del documento radicado: El Auxiliar Administrativo, Técnico o Servidor Público (designado) de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental entrega al usuario externo, la copia del documento radicado, se despide llamando al ciudadano por su nombre y anteponiendo el "Señor." o "Señora." y Además, Preguntarle, como regla general: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".</p>	<p>Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>No Aplica</p>
<p>11. Trasladar la documentación a gestión documental: El Servidor Público (designado) de ventanilla Única de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, luego de haber radicado el documento, lo traslada al área de Auditoria de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para lo cual los funcionarios de ventanilla única deberán diligenciar el "FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única" y el funcionario que lo recibe deberá firmar el formato si todo está bien. Luego en este mismo formato el Servidor Público (encargado) de la Auditoria entregara los documentos físicos radicados al responsable de la distribución</p>	<p>Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PR-TS-01

Versión: 06

Fecha de Actualización:
01/07/2021

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>y clasificación en Gestión Documental, el cual le debe firmar la misma planilla de recibido.</p> <p>Nota: Este formato debe estar custodiado en el área de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.</p>		
<p>12. Evaluar el Desempeño del procedimiento identificando oportunidades de mejoramiento: El jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, con los responsables del procedimiento, evalúa el desempeño del mismo y los resultados de los seguimientos y evaluaciones a la prestación de los servicios e identifica oportunidades de Mejoramiento, para corregir las desviaciones detectadas y mejorar el desempeño del mismo y las documentan en el “<i>FO-EM-15 Plan de mejoramiento</i>” y/o “<i>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</i>” de acuerdo a lo establecido en el <i>proceso Evaluación y mejoramiento continuo</i>.</p>	<p>Jefe de oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Líder SIGI</p>	<p>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</p> <p>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</p>
<p>13. Aplicar las acciones de mejoramiento y verificar su eficacia: El jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental o el responsable designado aplican las acciones de mejoramiento y realizan seguimiento a la eficacia de las mismas en los formatos “<i>FO-EM-15 Plan de mejoramiento</i>” y/o “<i>FO-DE-11 Matriz de riesgos</i>”, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Proceso “<i>Evaluación y mejoramiento continuo</i>”.</p>	<p>Jefe de oficina Atención al Ciudadano y Gestión Documental Líder SIGI</p>	<p>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</p> <p>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</p>

5.2. Atención Telefónica.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>1. Planear la atención al ciudadano: El Secretario General y el jefe de la Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental, formula las directrices generales para la óptima atención al Ciudadano.</p>	<p>Secretario General Jefe de la Oficina de Atención al ciudadano</p>	<p>FO-DE-02 Control de Asistencia</p> <p>Circular</p> <p>Actos Administrativos</p>
<p>2. Atender y orientar por teléfono al ciudadano que requiere información: El servidor público (delegado) de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, atiende al ciudadano que realiza una llamada telefónica, saludando cortésmente y presentándose con su nombre y cargo, preguntando en que puede servirle, y escuchando de manera atenta su inquietud particular, suministrándole la información requerida. Si la inquietud del ciudadano no puede ser resuelta, se transfiere a la Dependencia competente.</p>	<p>Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>No aplica</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PR-TS-01

Versión: 06

**Fecha de Actualización:
01/07/2021**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>Si la llamada telefónica es de competencia de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y es para solicitar un trámite o servicio, inicia el trámite respectivo, realizando el debido registro a través de la plataforma SIGGED.</p> <p>Además, El funcionario debe Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto. Además, de un listado de las sedes de la Administración Municipal de Itagüí, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.</p> <p>Nota: Para la ejecución de esta actividad se debe tener en cuenta lo establecido en “<i>MA-TS-02 manual y protocolo de atención al ciudadano</i>”.</p>		
<p>3. Comunicar al ciudadano con el servidor público que atenderá su inquietud: El servidor público (designado), de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental si ve la necesidad de transferir la llamada, debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicar al ciudadano la razón para transferir la llamada. • Preguntarle al ciudadano si desea esperar en la línea • Asegurarse de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida. • Decir a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto. <p>Nota: Si no es posible comunicar al ciudadano con el servidor público que debe atender el requerimiento, no lo deje esperando en la línea, solicítele un número telefónico para devolverle la llamada. Verifique la información requerida y comuníquese nuevamente con el ciudadano.</p>	<p>Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>No aplica</p>
<p>4. Solicitar los datos necesarios para el envío de la respuesta de la información requerida: El servidor público responsable de atender la consulta, en los casos de que se requiera enviar documentación física o magnética al ciudadano, toma las direcciones físicas o electrónicas o el fax donde debe ser enviada la respuesta requerida, quedando registrada en la plataforma SIGGED.</p>	<p>Servidor público responsable</p>	<p>SIGGED</p>
<p>5. Evaluar el Desempeño del procedimiento identificando oportunidades de mejoramiento: El jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, con los responsables del procedimiento, evalúa el desempeño del mismo y los resultados de los seguimientos y evaluaciones a la prestación de los servicios e identifica oportunidades de Mejoramiento, para corregir las desviaciones detectadas y mejorar el desempeño del mismo y las documentan en el “<i>FO-EM-15 Plan de mejoramiento</i>” y/o “<i>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</i>” de acuerdo a lo establecido en el <i>proceso Evaluación</i></p>	<p>Jefe de oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Líder SIGI</p>	<p>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</p> <p>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PR-TS-01

Versión: 06

Fecha de Actualización:
01/07/2021

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<i>y mejoramiento continuo.</i>		
<p>6. Aplicar las acciones de mejoramiento y verificar su eficacia: El jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental o el responsable designado aplican las acciones de mejoramiento y realizan seguimiento a la eficacia de las mismas en los formatos “FO-EM-15 Plan de mejoramiento” y/o “FO-DE-11 Matriz de riesgos, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Proceso “Evaluación y mejoramiento continuo”.</p>	<p>Jefe de oficina Atención al Ciudadano y Gestión Documental Líder SIGI</p>	<p>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</p> <p>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</p>

5.3. Atención Virtual

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>1. Planear la atención virtual al ciudadano: El Secretario General y el jefe de la Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental, formulan las directrices generales para la óptima atención al Ciudadano.</p>	<p>Secretario General</p> <p>Jefe de la Oficina de Atención al ciudadano Documental</p>	<p>FO-DE-02 Control de Asistencia</p> <p>Circulares</p> <p>Resoluciones</p>
<p>2. Revisar correo electrónico: El Servidor Público (delegado) del Área de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, responsable, revisa permanentemente:</p> <ul style="list-style-type: none"> El sistema de atención al ciudadano vía web en la dirección: www.itagui.gov.co, buscar el link Chat y asesoría en línea el cual nos direcciona a la plataforma PQRDS. https://aplicaciones.itagui.gov.co/sisged/radicacionweb/i_sisgedweb. Para la ejecución de esta actividad se debe tener en cuenta lo establecido en el “MA-TS-02 Manual y protocolo de atención al ciudadano”. 	<p>Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>SISGEDPQRDS</p>
<p>3. Analizar la inquietud: El Servidor Público (delegado) del Área de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, analiza si la inquietud compete a la entidad; de lo contrario se le informa al Ciudadano que no es de nuestra competencia, mediante el SISGED.</p>	<p>Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>SISGED</p>
<p>4. Revisar y tramitar la solicitud o remitirla si se requiere: El Servidor Público del Área de Atención al Ciudadano y</p>	<p>Servidor Público designado por el</p>	<p>SISGED</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PR-TS-01

Versión: 06

**Fecha de Actualización:
01/07/2021**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Gestión Documental, revisa el contenido de la inquietud y da trámite de inmediato a la misma, de acuerdo con la normatividad vigente y con los lineamientos establecidos previamente por la Entidad, a través de la plataforma SISGED.	Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano	
5. Evaluar el Desempeño del procedimiento identificando oportunidades de mejoramiento: El jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, con los responsables del procedimiento, evalúa el desempeño del mismo y los resultados de los seguimientos y evaluaciones a la prestación de los servicios e identifica oportunidades de Mejoramiento, para corregir las desviaciones detectadas y mejorar el desempeño del mismo y las documentan en el “ <i>FO-EM-15 Plan de mejoramiento</i> ” y/o “ <i>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</i> ” de acuerdo a lo establecido en el <i>proceso Evaluación y mejoramiento continuo</i> .	Jefe de oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Líder SIGI	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos
6. Aplicar las acciones de mejoramiento y verificar su eficacia: El jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental o el responsable designado aplican las acciones de mejoramiento y realizan seguimiento a la eficacia de las mismas en los formatos “ <i>FO-EM-15 Plan de mejoramiento</i> ” y/o “ <i>FO-DE-11 Matriz de riesgos</i> ”, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Proceso “ <i>Evaluación y mejoramiento continuo</i> ”.	Jefe de oficina Atención al Ciudadano y Gestión Documental Líder SIGI	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos

5.4. Atención contingente en caso de fallas del canal de ventanilla única.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Analizar las alternativas de la atención en ventanilla única en caso de fallas en el sistema: el secretario General y jefe de la oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental, formulan las directrices generales para la óptima atención en la ventanilla Única a las partes interesadas, a través de la revisión continua que permita verificar que todo se está ejecutando de acuerdo como ha sido definido, para que en caso de presentarse una contingencia por fallas en el sistema asumir las medidas necesarias conducentes a resolver inmediatamente el impase en la atención al ciudadano, registrando en el “ <i>FO-DE-01 ACTA</i> ” hasta que se pueda restablecer el sistema; pero en todo caso que no se perturbe la debida atención al usuario o ciudadano	Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	FO-DE-01 Acta
2. Atender al usuario: El Servidor Público (delegado) del Área de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, responsable	Servidor Público designado por el	FO-TS-17 Atención de la



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PR-TS-01

Versión: 06

**Fecha de Actualización:
01/07/2021**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>de la atención en ventanilla única, en los casos que se presente una falla en el sistema”, realiza los siguientes pasos para dar solución inmediata y continuar con la atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar al Líder del Proceso de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, de la falla reportada por el sistema. • Activar las medidas de atención en caso de eventuales fallas en el sistema, como son: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informar a los usuarios o ciudadano de la eventualidad presentada y del mecanismo activado para atender su solicitud y dar trámite. ✓ Recepcionar la solicitud, en la cual se debe pedir los datos completos al usuario en caso de que falte alguno en la solicitud escrita que trae o verbal si así lo va a realizar. ✓ Recibir original y copia de la solicitud, en la cual se va a enfatizar al usuario que se le enviara copia del radicado, vía web al correo y física a la dirección que reporta en la solicitud. ✓ En caso de que no reporte una dirección a la cual enviar la copia del radicado se le solicitara un número de teléfono para informarle que se puede acercar por el radicado. ✓ En caso de que el usuario se rehúse a radicar la información porque el sistema de ventanilla única presenta fallas, se debe solicitar información al usuario, ✓ y si es su voluntad dejar los datos para informarle cuando se reactive el servicio; <p>La Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental está en la obligación de informarle el restablecimiento del servicio por el medio autorizado por el usuario.</p> <p>Nota: Todos los datos para realizar la radicación deben registrarse en el formato “FO-TS-17 Atención de la ventanilla única en casos de falla en el sistema”.</p> <p>El dato del usuario que se relaciona en la planilla es del remitente de la solicitud.</p>	<p>Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>ventanilla única en casos de falla en el sistema</p>
<p>3. Informar la falla en el sistema de ventanilla única:El Líder de Programa de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, una vez informado de la falla en el sistema de atención de ventanilla única, informa por el correo electrónico institucional a la Dirección Administrativa de Tecnologías y Sistemas de Información las Comunicaciones, de la eventualidad presentada, para que se restablezca el sistema a la mayor brevedad.</p>	<p>Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Servidor Público (delegado)</p>	<p>Correo electrónico Institucional</p>
<p>4. Radicar los documentos: El Servidor Público del Área de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, una vez restablecido el servicio, realiza el ingreso al sistema(SISGED)</p>	<p>Servidor Público designado por el Jefe de la oficina</p>	<p>SISGED FO-TS-17</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PR-TS-01

Versión: 06

**Fecha de Actualización:
01/07/2021**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
la documentación, para generar los radicados de las solicitudes recibidas en el transcurso de la falla del sistema y que se relacionaron en el formato FO-TS-17 Atención de la ventanilla única en casos de falla en el sistema. Para ello debe seguir los pasos relacionados en el numera 5.1 Atención preferencial, desde el ítem 5 al 9.	de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Atención de la ventanilla única en casos de falla en el sistema
<p>5. Entregar al usuario externo la copia del documento radicado: El servidor público designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental una vez radicados los documentos que se relacionaron en el formato “FO-TS-17 Atención de la ventanilla única en casos de falla en el sistema”, realiza las llamadas a los usuarios para que reclamen la copia de la solicitud, en caso de que no respondan a la llamada se puede proceder a enviar una nota al correo electrónico (si cuentan con el). En el momento de recibir la copia el usuario debe firmar la planilla y colocar legible el número de cédula.</p> <p>Nota: La oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental debe custodiar en una carpeta de uso exclusivo del responsable los documentos radicados, hasta que el usuario los reclame.</p>	Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	<p>Carpeta con copias de los documentos radicados</p> <p>FO-TS-17 Atención de la ventanilla única en casos de falla en el sistema</p>
<p>6. Evaluar el Desempeño del procedimiento identificando oportunidades de mejoramiento: El jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, evalúa el desempeño del procedimiento y los resultados de los seguimientos y evaluaciones a la prestación de los servicios e identifica oportunidades de Mejoramiento, para corregir las desviaciones detectadas y mejorar el desempeño del mismo y las documentan en el “FO-EM-15 Plan de mejoramiento” y/o “FO-DE-11 Matriz de Riesgos” de acuerdo a lo establecido en el proceso “Evaluación y mejoramiento continuo”.</p>	Jefe de la Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental Técnico	<p>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</p> <p>FO-DE-11</p>
<p>7. Aplicar las acciones de mejoramiento y verificar su eficacia: El jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental o el responsable designado aplican las acciones de mejoramiento y realizan seguimiento a la eficacia de las mismas en los formatos “FO-EM-15 Plan de mejoramiento” y/o “FO-DE-11 Matriz de riesgos, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Proceso “Evaluación y mejoramiento continuo”.</p>	Jefe de la Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental Técnico Líder SIGI	<p>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</p> <p>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</p>

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- COMPES 3649, Política Nacional del Servicio al Ciudadano.



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PR-TS-01

Versión: 06

**Fecha de Actualización:
01/07/2021**

- Ley 962 de 2005, Ley Anti trámites.
- Ley 1437 de 2011, Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011, Mecanismos de prevención, investigación y sanción
- Decreto 2623 de 2009 Atención al Ciudadano
- Decreto Nacional 019 de 2012, Procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Programa Nacional de Servicio al ciudadano del DNP
- Manual y Protocolo de Atención al ciudadano.
- Decreto 013 del 06-01-2017 Canales de atención al ciudadano, medios y horarios.

7. CONTROL DE REGISTROS-INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención	Disposición Final
FO-DE-02	Control de asistencia	Servidor público encargado	Oficina del responsable	Carpeta física de los responsables	Archivos de uso exclusivo del responsable	3 años	Archivo Central
No Aplica	Circular	Jefe de la Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental	Oficina del responsable	Equipo de cómputo del responsable-SISGED	Claves de acceso Backup's	No Aplica	Archivo Central
No Aplica	Resolución						
No Aplica	SISGED	Jefe de la Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental	Oficina del responsable	Equipo de computo del responsable-SISGED	Claves de acceso Backup's	No aplica	No aplica
No aplica	Dispensador de turnos	Jefe de la Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental	Sistema de dispensador de turnos	Base de datos o historial del dispensador	No aplica	No Aplica	No Aplica
No aplica	PQRDS	Jefe de la Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental	Oficina del responsable	Equipo de computo del responsable-PQRDS	Claves de acceso de uso exclusivo del responsable Backup's	3 años	Archivo Central
FO-TS-16	Documentos radicados	Servidor público (encargado)	Oficina del responsable	Carpeta física de los responsables	Archivos de uso exclusivo del responsable	3 años	Archivo Central
FO-TS-17	Atención en casos de falla en el	Servidor público encargado	Oficina del responsable Oficina del	Carpeta física de los responsables	Archivos de uso exclusivo	3 años	Archivo Central



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PR-TS-01

Versión: 06

**Fecha de Actualización:
01/07/2021**

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención	Disposición Final
	sistema		responsable		del responsable		
FO-DE-01	Acta	Servidor público encargado	Oficina del responsable	Carpeta física de los responsables		3 años	Archivo Central
No Aplica	Correo electrónico	Servidor público (encargado)	Oficina del responsable	Equipo de cómputo del responsable	Claves de acceso	No Aplica	No Aplica
No Aplica	Carpeta con copias de los documentos radicados	Servidor público (encargado)	Oficina del responsable	Carpeta física de los responsables	Archivos de uso exclusivo del responsable	3 años	Archivo Central
FO-EM-15	Plan de Mejoramiento	Líder SIGI	Oficina del responsable	Carpeta Mejoramiento Continuo	Claves de acceso Backup's	3 años	Eliminar
FO-DE-11	Matriz de Riesgos		Oficina del responsable	Carpeta Mejoramiento Continuo			

8. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	30/08/2013	Creación del documento.
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. Según Acta número 01 de 23/01/2015
03	10/05/2016	Se agregaron las definiciones de los términos: Petición de Consulta, Petición de Documentación y Petición de Información. Se modifica: En el Numeral 2 “responsable”. El nombre del Líder de Programa de la Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental El Numeral 5. Contenido, detallando las actividades de acuerdo a los canales de atención. Se actualiza el cuadro de control de registros, incluyendo “Correo electrónico”. Según Acta número 03 de 10/05/2016
04	04/10/2016	Se agregó: En “Definiciones y términos”: las definiciones de “Manual y protocolo”. Se modifica la actividad 1 en: los numerales 5.1, 5.2 y 5.3 Se modifican los “Documentos de Referencia” referenciando el “MA-TS-02, manual y protocolo de Atención al Ciudadano”.



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PR-TS-01

Versión: 06

Fecha de Actualización:
01/07/2021

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		Acta N° 3 del 04/10/2016
05	30/10/2018	<p>Se modifica: El objetivo, responsable, alcance. El contenido, Redacción y Registros de las actividades de los numerales Numeral 5.1, 5.2. y 5.3, teniendo en cuenta la aplicación del SIGGED y otras eventualidades, el “Control de Registros – Información Documentada” Y los “Anexos” de acuerdo a los cambios realizados en los registros de las actividades y a la inclusión de los nuevos formatos.</p> <p>Se adiciona: El Numeral 5.4 Atención contingente en caso de fallas del canal de ventanilla única, con sus respectivas actividades y registros.</p> <p>Los formatos: “FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única” y el “FO-TS-17 Atención de la ventanilla única en casos de falla en el sistema”. A los “Documentos de Referencia”, el Decreto 1110 del 08/08/2018. Por el cual se actualiza la TRD,</p> <p>Se elimina De los “Documentos de Referencia”, el Acuerdo 07 de 1994 del Archivo General de la Nación “Reglamento General de Archivos”. Actualizado con la Ley 594 de 2000.</p> <p>Acta No. 6 del 30 de octubre de 2018</p>
06	12/04/2021	<p>Se modificó: La Redacción del “objetivo” y del “alcance”, la denominación del cargo del “Responsable” en todo el documento. En el contenido: en el ítem 5.1 atención presencial se modifica a la redacción de las actividades 4, 12 y 13 y en el ítem 5.2 atención telefónica se modifica la redacción de las actividades 2, 4, 5 y 6</p> <p>Se Incluyen: En definiciones y términos: las definiciones de “Grupo Étnico” y Cliente o Usuario”.</p> <p>Cambios Validados mediante acta de comité primario N° 18 del 01/07/2021</p>

9. ANEXOS:

FO-DE-01 Acta

FO-DE-02 Control de Asistencia

FO-DE-11 Matriz de Riesgos

FO-EM-15 Plan de Mejoramiento.

FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única

FO-TS-17 Atención de la ventanilla única en casos de falla en el sistema