







|   |  |                                |   |
|---|--|--------------------------------|---|
|  <p>Alcaldía Municipal<br/><b>Ibagué</b><br/>NIT.800113389-7</p> | <b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>                            | <b>Código:<br/>CAR-GSA-001</b> |  |
|   | <b>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> | <b>Versión: 07</b>             |   |
|   |  | <b>Pág. 1 de 9</b>             |   |

|                  |  |                     |                                    |
|------------------|--|---------------------|------------------------------------|
| <b>PROCESO:</b>  | GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO   | <b>RESPONSABLE:</b> | DIRECTOR (A) ATENCIÓN AL CIUDADANO |
| <b>OBJETIVO:</b> | ATENDER, ORIENTAR Y EVALUAR CONTINUAMENTE DE MANERA OPORTUNA Y EFICAZ, LAS DIFERENTES SOLICITUDES DE LA CIUDADANÍA, EN EL MARCO DE SUS REQUISITOS Y NECESIDADES, CON EL FIN DE LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO, FRENTE A LOS SERVICIOS Y LA ATENCIÓN PRESTADA EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.   |                     |                                    |
| <b>ALCANCE:</b>  | INICIA CON LA PRESENTACIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS CIUDADANOS EN CUANTO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, PLANEACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES A REALIZAR PARA MEJORAR LA ATENCIÓN TENIENDO EN CUENTA LA ORIENTACIÓN QUE SE DEBE BRINDAR, PARA LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES, PQRS, Y FACILITAR LAS RESPUESTAS OPORTUNAS, EFECTUANDO EVALUACIONES PARA EL ANÁLISIS Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LOS REQUERIMIENTOS, EJERCIENDO CONTROLES EN CUANTO A LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO Y FINALIZA CON EL SEGUIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA. |                     |                                    |



| PROVEEDOR  | ENTRADAS  | PHVA | ACTIVIDADES   | SALIDAS  | CLIENTES O GRUPOS DE VALOR  |
|--|---|------|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía, entidades públicas y privadas (gobierno nacional, DAFP, programa nacional de servicio al ciudadano, gremios, entre otros).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Normas técnicas y que la organización considere importantes para dar cumplimiento al proceso.</li> <li>Necesidades del ciudadano en cuanto a la prestación de los servicios (requerimientos de orientación y/o información, P.Q.R.S.).</li> <li>Planeación Estratégica.</li> </ul> | P    | <b>PLANEACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS Y/O MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, actualizado Componente # 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</li> <li>Caracterización del Ciudadano.</li> <li>Normograma.</li> <li>Mapa de riesgos.</li> <li>Documentación del proceso aprobada por el Comité SIGAMI (manuales, procedimientos y formatos).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía, entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional DAFP, Programa Nacional de Servicio a ciudadano), clientes externos e internos entes de control.</li> </ul> |

|   |  |                                      |   |
|---|--|--------------------------------------|---|
|  <p>Alcaldía Municipal<br/><b>Ibagué</b><br/>NIT.800113389-7</p> | <b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>                            | <b>Código:<br/>CAR-GSA-001</b>       |  |
|   |  | <b>Versión: 07</b>                   |   |
|   | <b>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> | <b>Vigente desde:<br/>2021/09/30</b> |   |
|   |  | <b>Pág. 2 de 9</b>                   |   |

| PROVEEDOR  | ENTRADAS  | PHVA | ACTIVIDADES   | SALIDAS  | CLIENTES O GRUPOS DE VALOR  |
|--|---|------|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía, entidades públicas y privadas (gobierno nacional, DAFP, programa nacional de servicio al ciudadano, gremios, entre otros).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias - P.Q.R.S. (verbal, escrita, vía; fax, telefónica, web, e-mail).</li> <li>Requerimientos de información y/o orientación por parte de los ciudadanos.</li> <li>Manual del servicio y atención al ciudadano.</li> <li>Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.</li> </ul> | H    | <b>ORIENTAR AL CIUDADANO Y EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe seguimiento PQR.</li> <li>Informe seguimiento Reclamos.</li> <li>Informe sobre la oportunidad de respuesta de los términos de respuesta de los tramites, formulados a la entidad.</li> <li>Informe gerencial encuestas satisfacción al ciudadano.</li> <li>Informe plan anticorrupción y de atención al ciudadano, actualizado Componente # 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</li> </ul> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>PRO-GSA-01- Procedimiento – Medición de la Percepción del Ciudadano.</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía, entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional DAFP, Programa Nacional de Servicio a ciudadano), clientes externos e internos entes de control.</li> </ul> |



|   |  |                                      |   |
|---|--|--------------------------------------|---|
|  <p>Alcaldía Municipal<br/><b>Ibagué</b><br/>NIT.800113389-7</p> | <b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>                            | <b>Código:<br/>CAR-GSA-001</b>       |  |
|   |  | <b>Versión: 07</b>                   |   |
|   | <b>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> | <b>Vigente desde:<br/>2021/09/30</b> |   |
|   |  | <b>Pág. 3 de 9</b>                   |   |

| PROVEEDOR  | ENTRADAS   | PHVA | ACTIVIDADES                                 | SALIDAS  | CLIENTES O GRUPOS DE VALOR   |
|--|--|------|---|--|--|
|  |  |      |   | <ul style="list-style-type: none"> <li><i>PRO-GSA-02<br/>Procedimiento- Recepción y Trámite de P.Q.R.S.</i></li> </ul>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía, entidades públicas y privadas (gobierno nacional, DAFP, programa nacional de servicio al ciudadano, gremios, entre otros).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe seguimiento PQR.</li> <li>Informe seguimiento Reclamos.</li> <li>Informe sobre la oportunidad de respuesta de los términos de respuesta de los tramites, formulados a la entidad.</li> <li>Informe gerencial encuestas satisfacción al ciudadano.</li> <li>Informe plan anticorrupción y de atención al ciudadano, actualizado Componente # 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</li> </ul> | VA   | <b>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hoja de vida de los indicadores.</li> <li>Planes de mejoramiento (acciones preventivas, correctivas y de mejora continua).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía, entidades Públicas y Privadas (Gobierno Nacional DAFP, Programa Nacional de Servicio al ciudadano), clientes externos e internos entes de control.</li> </ul> |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|  <p>Alcaldía Municipal<br/><b>Ibagué</b><br/>NIT.800113389-7</p> | <b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>                            | <b>Código:</b><br><b>CAR-GSA-001</b>       |  |
|   |  | <b>Versión: 07</b>                         |   |
|   | <b>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> | <b>Vigente desde:</b><br><b>2021/09/30</b> |   |
|   |  | <b>Pág. 4 de 9</b>                         |   |



| PROVEEDOR | ENTRADAS  | PHVA | ACTIVIDADES | SALIDAS | CLIENTES O GRUPOS DE VALOR |
|-----------|---|------|-------------|---------|----------------------------|
|           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de las auditorías.</li> </ul> |      |             |         |                            |



| RECURSOS   |   |   |
|--|---|---|
| Tecnología, infraestructura, equipos   | Humanos   | Financieros   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Software básico (Microsoft Office) para la operación del proceso</li> <li>Área física con las condiciones apropiadas para el desarrollo de las actividades.</li> <li>Condiciones ergonómicas para el trabajo del personal.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de planta asignado a la dependencia responsable del proceso, según el decreto de planta de personal vigente.</li> <li>Contratistas de prestación de servicios y/o apoyo a la gestión, según la necesidad de la administración.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto para la operación del proceso</li> </ul> |

|   |                                   |  |   |                                      |
|---|-----------------------------------|--|---|--------------------------------------|
|  | <b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b> | <b>Código:<br/>CAR-GSA-001</b>                               |  |                                      |
|   |                                   | <b>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> |   | <b>Versión: 07</b>                   |
|   |                                   |  |   | <b>Vigente desde:<br/>2021/09/30</b> |
|   |                                   |  |   | <b>Pág. 5 de 9</b>                   |

| NORMATIVIDAD Y/O REQUISITOS QUE APLICAN PARA EL PROCESO   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| Requisitos MIPG   | ISO 9001:2015   | ISO 1401:2015  | ISO 45001:2018   |
| 2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación<br>3ª dimensión: Gestión con valores para resultados<br>6ª Gestión del conocimiento y la Innovación | Capítulo 4. Contexto de la Organización.<br>Capítulo 5. Liderazgo.<br>Capítulo 8. Operación<br>Capítulo 9. Evaluación del Desempeño<br>Capítulo 10. Mejora  | Capítulo 4. Contexto de la Organización.<br>Capítulo 5. Liderazgo.<br>Capítulo 8. Operación<br>Capítulo 9. Evaluación del Desempeño<br>Capítulo 10. Mejora | Capítulo 4. Contexto de la Organización.<br>Capítulo 5. Liderazgo.<br>Capítulo 8. Operación<br>Capítulo 9. Evaluación del Desempeño<br>Capítulo 10. Mejora |
| Requisitos del cliente  |   | Requisitos legales y reglamentarios  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinente</li> <li>Viable</li> <li>Oportuno</li> <li>Claro</li> <li>Legal</li> <li>Idóneo</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Completo</li> <li>Útil</li> <li>Cumple requisitos</li> </ul> <p><i>Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades</i></p> | <p><i>Ver Normograma del Proceso</i></p>   |  |



| PUNTOS DE CONTROL  | POLÍTICAS DE OPERACIÓN  | RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO                  |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ver puntos de control en los Procedimientos del Proceso y en el Mapa de Riesgos administrativo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>El proceso de gestión del servicio y atención al ciudadano cuenta con personal capacitado y comprometido que mediante la aplicación de estrategias permiten el mejoramiento continuo de nivel de satisfacción del ciudadano. Se propenderá por la inclusión de la calidad del servicio en cada una de las áreas de la Administración Municipal, lo cual permitirá un aumento en el nivel de calidad que prestan los servidores públicos de la Alcaldía de Ibagué.</li> <li>Es responsabilidad de cada Unidad Administrativa el dar la respuesta a los ciudadanos en los términos establecidos por la ley y de la Dirección de Atención al Ciudadano el dar las directrices del Proceso y realizar el respectivo seguimiento.</li> <li>Los términos de clasificación, direccionamiento y términos de respuesta del tipo documental clasificado como Derecho de Petición están estipulados en la Resolución del</li> </ul> | <p><i>Ver Mapa de Riesgos del Proceso</i></p> |

|  |  |  |                                |   |
|--|--|--|--------------------------------|---|
|  <p>Alcaldía Municipal<br/><b>Ibagué</b><br/>NIT.800113389-7</p>  | <b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>                            |  | <b>Código:<br/>CAR-GSA-001</b> |  |
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> |  | <b>Versión: 07</b>             |   |
|  |  |  |                                | <b>Vigente desde:<br/>2021/09/30</b>  |
|  |  |  |                                | <b>Pág. 6 de 9</b>  |
| <p>Trámite Interno del Derecho de Petición de la Entidad y en el Procedimiento de Recepción y Trámite de PQRS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es importante tener en cuenta que también nos regimos por la ley 1755 de 2015 - Artículo 21 en donde se establece para el funcionario sin competencia: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.</li> <li>• Las solicitudes y directrices de la información clasificada o reservada se acogen al Proceso, Seguimiento y Control establecido en el ABC de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública. Link: <a href="http://www.anticorruptcion.gov.co/PublishingImages/Paginas/Publicaciones/ABC.pdf">http://www.anticorruptcion.gov.co/PublishingImages/Paginas/Publicaciones/ABC.pdf</a></li> <li>• Se generan informes de seguimiento, generados por la Dirección de Atención al Ciudadano (PQRS, Reclamos, gerenciales de encuestas y del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Dimensión de Atención al Ciudadano) con el fin de mejorar el Proceso.</li> <li>• Se realizará un continuo análisis de la percepción del Ciudadano, generando constantemente acciones de mejora que permitan a la Administración Municipal de Ibagué identificar oportunidades de mejora que permitan optimizar la calidad del servicio.</li> </ul> |  |  |                                |   |

|   |  |                                      |   |
|---|--|--------------------------------------|---|
|  <p>Alcaldía Municipal<br/><b>Ibagué</b><br/>NIT.800113389-7</p> | <b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>                            | <b>Código:<br/>CAR-GSA-001</b>       |  |
|   |  | <b>Versión: 07</b>                   |   |
|   | <b>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> | <b>Vigente desde:<br/>2021/09/30</b> |   |
|   |  | <b>Pág. 7 de 9</b>                   |   |



| DOCUMENTOS  |  | REGISTROS   |
|---|--|---|
| <p><b>CARACTERIZACION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CAR-GSA-001 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.</li> </ul> <p><b>POLÍTICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>POL-GSA-01 POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</li> </ul> <p><b>MANUALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MAN-GSA-01-MANUAL AL SERVICIO Y ATENCIONAL CIUDADANO.</li> </ul> | <p><b>PROCEDIMIENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PRO-GSA-01-PROCEDIMIENTO-MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO.</li> <li>PRO-GSA-02-PROCEDIMIENTO-RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE P.Q.R.S.</li> </ul> | <p><b>FORMATOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>FOR-01- PRO-GSA-02 FORMATO: LISTA DE VERIFICACIÓN .</li> <li>FOR-02-PRO-GSA-01 FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO.</li> <li>FOR-03- PRO-GSA-03 FORMATO: PETICIÓN VERBAL Y ESCRITA.</li> <li>FOR-04- PRO-GSA-01 FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CANAL VIRTUAL.</li> <li>FOR-05- PRO-GSA-01 FORMATO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO – CANAL DIRECTO.</li> <li>FOR-06- PRO-GSA-01 FORMATO: PLANILLA DE ENTREGA INTERNA Y EXTERNA.</li> <li>FOR-07-PRO-GSA-01 FORMATO: PARA PQRSDF EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS.</li> </ul> |

| PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (VER MATRIZ DE INDICADORES) |  |          |
|--|--|----------|
| Código   | Nombre del Indicador   | Tipo     |
| IND-GSA-001  | OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRS  | EFICACIA |
| IND-GSA-002  | GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LOS SERVICIOS Y LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD | EFICACIA |
| IND-GSA-003  | OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LOS RECLAMOS  | EFICACIA |

|   |  |                                      |   |
|---|--|--------------------------------------|---|
|  <p>Alcaldía Municipal<br/><b>Ibagué</b><br/>NIT.800113389-7</p> | <b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>                                | <b>Código:<br/>CAR-GSA-001</b>       |  |
|   |  | <b>Versión: 07</b>                   |   |
|   | <b>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | <b>Vigente desde:<br/>2021/09/30</b> |   |
|   |  | <b>Pág. 8 de 9</b>                   |   |

| CONTROL DE CAMBIOS |   |         |
|--------------------|---|---------|
| Fecha              | Descripción del cambio  | Versión |
| 2014/12/09         | Edición inicial del documento   | 01      |
| 2018/07/31         | Ajustes en el documento, teniendo en cuenta la actualización del Modelo de Operación por Procesos.<br>Se incluyó en la caracterización la identificación del ciclo PHVA, los requisitos de las normas ISO 9001:2015, así como los parámetros de seguimiento y medición. | 02      |



|   |  |                                      |   |
|---|--|--------------------------------------|---|
|  <p>Alcaldía Municipal<br/><b>Ibagué</b><br/>NIT.800113389-7</p> | <b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>                                | <b>Código:<br/>CAR-GSA-001</b>       |  |
|   |  | <b>Versión: 07</b>                   |   |
|   | <b>PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | <b>Vigente desde:<br/>2021/09/30</b> |   |
|   |  | <b>Pág. 9 de 9</b>                   |   |

| CONTROL DE CAMBIOS |  |    |
|--------------------|--|----|
| 2018/11/26         | Ajuste en el documento, cambio de objetivo   | 03 |
| 2019/05/28         | Actualización del documento teniendo en cuenta la nueva estructura organizacional adoptada mediante Decreto 1000-004 de enero de 2019 y el nuevo Modelo de Operación por Procesos, aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 26 de febrero de 2019, así como los ajustes propios del proceso. | 04 |
| 2019/10/09         | Actualización de los registros – formatos de la Caracterización.   | 05 |
| 2020/06/30         | Actualización de las políticas de operación y formatos.  | 06 |
| 2021/09/29         | Se actualiza las entradas, salidas y la política de operación con el informe de reclamos, se incluye un parámetro de seguimiento y medición (indicador de oportunidad de respuesta a los reclamos).  | 07 |