
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>Código:</b> <b>OD-240-09</b>	
	<b>Versión: 3</b>	<b>Fecha de Aprobación: 16 de diciembre de 2019</b>	<b>Página 1 de 9</b>	

### 1. OBJETIVO:

A través de la oficina del CAIC se realizara seguimiento a las PQRSO que ingresen a la administración para las diferentes dependencias y verificar en la atención oportuna y capacidad de respuesta a la ciudadanía, mediante la definición e implementación de políticas de servicio y protocolos de atención, a través de los canales telefónico, virtual y presencial, para atender la demanda de los clientes - ciudadanos de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos sugerencia, y denuncias verificando la percepción de la satisfacción ciudadana, en el marco del alcance misional del Municipio de Tuluá Valle del Cauca.

### 3. RESPONSABLES

**2. ALCANCE:** Inicia con la recepción de solicitudes o acciones de los clientes - ciudadanos, el análisis de sus necesidades y expectativas, y finaliza con la entrega de estrategias y modelo de intervención para la oportuna y efectiva respuesta a los clientes - ciudadanos.

3.1 LIDER DEL PROCESO	3.2 GESTOR DEL PROCESO
Secretaria Desarrollo Institucional	Técnico Administrativo CAIC

### 4. DEFINICIONES

\*ATENCIÓN AL CIUDADANO: Es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.

\* CLIENTE EXTERNO: organización, empresa o persona natural que hace uso de nuestros servicios.

\* CLIENTE INTERNO: todos los servidores públicos de la Alcaldía, que hacen parte de una actividad o etapa de los procesos.

\* CONSULTA: Toda información o concepto que se solicite por medio escrito o verbal.

\* DERECHO DE INFORMACIÓN: Toda persona tiene derecho a consultarlos documentos que reposen en las Oficinas Públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos conforme a la Constitución, a la Ley y las disposiciones de la Entidad, lo permitan, por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante.

\* DERECHO DE PETICIÓN: A través de un derecho de petición, toda persona nacional o extranjera, adulta o menor de edad, puede presentar solicitudes respetuosas a la Alcaldía Municipal por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta solución. Sus peticiones pueden ser: o De Interés general: Tienen por objeto que la autoridad pública intervenga en la satisfacción de las necesidades materiales de los asociados y del bien común. o De Interés Particular: Tienen por objeto proteger los derechos de las personas que los formulan.

\* EXCELENCIA DEL SERVICIO: Es un criterio de evaluación que establece la relación, entre otros, los recursos asignados y los objetos alcanzados hasta obtener los resultados.

\* ELOGIO: alabar o resaltar las cualidades o méritos de una persona o entidad.

\* EFECTIVIDAD: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles

\* PETICIÓN: "El derecho de petición es el que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado".

\* PQRSO: Corresponde a la abreviatura de Peticiones, quejas, reclamos sugerencias y Denuncias

\* QUEJA: Es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

\* RECLAMO Oposición que se formula a una Entidad considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionadas con la prestación de los servicios que se ofrecen al público.

\* SUGERENCIAS: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

DENUNCIA : La denuncia, se refiere a una acción en la que una persona denuncia un hecho delictivo. \*

SECRETO DE RESERVA: Se entiende por secreto de reserva cualquier cosa, conocimiento o noticia que debe mantenerse oculta o invisible como historias laborales, historias académicas y aquellos documentos que considere la Ley. El carácter de reserva o de secreto de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

\* SERVICIO: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

\* SOLICITUD: Petición realizada a la Alcaldía Municipal sobre acciones por ella desarrolladas o acceso a documentos existentes en esta oficina pública.

\* USUARIO: Persona natural o jurídica que requiere de los servicios de la Administración.

\* UNIDAD ADMINISTRATIVA: Sección de un organismo, institución o entidad, ocupada de las tareas administrativas.



 MUNICIPIO DE TULUÁ	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>Código:</b> <b>OD-240-09</b>	 SIG
	<b>Versión: 2</b>	<b>Fecha de Aprobación: 16 de abril de 2018</b>	<b>Página 2 de 9</b>	

## 5. NORMATIVIDAD

<b>NTC ISO 9001:2015</b> 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos. 5.2 Política de Calidad 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la organización. 6. Planificación (del Sistema de gestión de calidad) 7.1 Recursos 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 8.1 Planificación y Control Operacional 8.6 Liberación de los productos y servicios 9.1.1 Generalidades 9.1.3 Análisis y Evaluación 10. Mejora	SISTEDA	Decreto 1499 del 2017 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTION DIMENSIÓN 1. TALENTO HUMANO
---	---------	---



## 6. PRODUCTOS DEL PROCESO

Servicio de Atención al Ciudadano	Estrategias de Cultura Ciudadana
Informes de PQRS	Información Atención al ciudadano
Informes de Buzones	Encuestas de Satisfacción



 MUNICIPIO DE TULUÁ	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>Código:</b> <b>OD-240-09</b>	 SIGI
	<b>Versión: 2</b>	<b>Fecha de Aprobación: 16 de abril de 2018</b>	<b>Página 3 de 9</b>	

## 7. DESARROLLO



CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<b>Planear (P)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Gestión Atención y Participación Ciudadana</li> <li>* Equipo MECI Talento Humano</li> <li>* Proceso de TIC</li> <li>* Gestión Desarrollo Institucional</li> <li>* Departamento Nacional de Planeación</li> <li>* Departamento Administrativo de la Función Pública</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Plan de Desarrollo Municipal - POAI</li> <li>* Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Denuncias</li> <li>* Lineamientos y documentos del SIGI</li> <li>* Estructura Organizacional, Cargos, Manual de Funciones.</li> <li>* Estrategia de Gobierno en Línea</li> <li>* Normatividad vigente aplicable al proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Planificar la estrategia de Servicio a la ciudadanía teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</li> <li>* Elaboración y formulación de proyectos para la atención y participación ciudadana</li> <li>* Planificar la operación de los canales de atención telefónico, presencial y virtual.</li> <li>* Recopilar información para planificar adecuadamente.</li> <li>* Programar diseño del Centro de Atención Integral al ciudadano</li> <li>* Planificar la gestión de PQRS (Distribución de los buzones y programación de las visitas)</li> <li>* Analizar la disponibilidad de recursos (físicos, humanos, financieros y tecnológicos)</li> <li>* Planificar la medición de la satisfacción de la ciudadanía.</li> <li>* Mantenimiento y servicios generales para la operación de los canales y para la difusión e implementación de campañas de orientación e información al ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Plan de Acción</li> <li>* Proyectos para la atención y participación ciudadana</li> <li>* Diseño del Centro de Atención Integral al ciudadano</li> <li>* Solicitud de recursos (físicos, humanos, financieros y tecnológicos)</li> <li>* Mecanismos para el cumplimiento del Plan de Desarrollo.</li> <li>* Informe PQRS gestionadas.</li> <li>* Informe de Apertura de Buzón de Sugerencias y Encuesta de satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Gestión Atención y Participación Ciudadana</li> <li>* Comunidad en General</li> <li>* Proceso de Desarrollo Institucional</li> <li>* Talento Humano</li> <li>* Proceso de TIC</li> <li>* Proceso Financiero</li> </ul>

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>Código: OD-240-09</b>	
	<b>Versión: 2</b>	<b>Fecha de Aprobación: 16 de abril de 2018</b>	<b>Página 4 de 9</b>	

CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<b>Hacer (H)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Gestión Atención y Participación Ciudadana</li> <li>* Equipo MECI</li> <li>* Comunidad en General</li> <li>* Proceso Gestión Documental</li> <li>* Contratación</li> <li>* Proceso de Desarrollo Institucional* Proceso de TIC</li> <li>* Proceso Financiero</li> <li>* Secretaría Transparencia por Colombia</li> <li>* Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano</li> <li>* Departamento Nacional de Planeación</li> <li>* Departamento Administrativo de la Función Pública</li> <li>* Entidades del orden estatal y entes de control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Plan de Acción* Proyectos para la atención y participación ciudadana*</li> <li>Indicadores de información del programa VIDA</li> <li>Correspondencia interna y Externa. * Diseño del Centro de Atención Integral al ciudadano*</li> <li>Recursos solicitados insumos.*</li> <li>Normatividad aplicable al proceso* Requerimientos de entidades del orden estatal y entes de control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ejecutar el Plan de Acción</li> <li>* Ejecutar los proyectos de atención y participación ciudadana</li> <li>* Prestación del Servicio de Atención al ciudadano</li> <li>* Realizar Gestión en el centro de atención integral al ciudadano</li> <li>* Consolidación, clasificación y direccionamiento de la información de PQRSD</li> <li>* Generar reportes mensuales estadísticos para el análisis de PQRSD</li> <li>* Atención a PQRSD</li> <li>* Elaboración y Disposición en medios de información masivos los Informes para entidades del orden estatal, entes de control y comunidad en general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Plan de Acción ejecutado</li> <li>* Proyectos de atención y participación ciudadana ejecutados</li> <li>* Cultura ciudadana implementada</li> <li>* Agenda local de participación ciudadana implementada</li> <li>* Centro de atención Integral operando</li> <li>* PQRSD atendidas</li> <li>* Informes de PQRS</li> <li>D * Divulgación de los informes de audiencia pública</li> <li>* Informes a entidades del orden estatal y entes de control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Gestión Atención y Participación Ciudadana</li> <li>* Equipo MECI *</li> <li>* Comunidad en General</li> <li>* Proceso Gestión Documental</li> <li>* Entidades del orden estatal y entes de control</li> </ul>

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>Código: OD-240-09</b>	
	<b>Versión: 2</b>	<b>Fecha de Aprobación: 16 de abril de 2018</b>	<b>Página 5 de 9</b>	

CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<b>Verificar (V)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Gestión Atención y Participación Ciudadana</li> <li>* Equipo MECII</li> <li>* Comunidad en General</li> <li>* Proceso Gestión Documental</li> <li>* Entidades del orden estatal y entes de control*</li> <li>Proceso de Control y Evaluación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Plan de acción ejecutado</li> <li>* Informe de Administración de canales. * Informe de Encuestas de Satisfacción a los usuarios *</li> <li>Autoevaluación de la efectividad de los controles del proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Identificar los productos o servicios no conformes</li> <li>* Verificar el cumplimiento del Plan de Acción del proceso.</li> <li>* Realizar seguimiento y medición al proceso.</li> <li>* Realizar autoevaluación del control y la gestión</li> <li>* Análisis de las PQRS D</li> <li>* Análisis de los hallazgos de auditoria</li> <li>* Seguimiento de control del proceso, de acuerdo al monitoreo del mapa de Riesgos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Productos y/o servicios no conformes identificados</li> <li>* Medición de Indicadores</li> <li>* Autoevaluación del control y la gestión</li> <li>* PQRS D analizadas</li> <li>* Hallazgos de auditoria analizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Gestión Atención y Participación Ciudadana</li> <li>Equipo MECI</li> <li>* Proceso de Control y Evaluación</li> </ul>
<b>Actuar (A)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Gestión Atención y Participación Ciudadana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Productos y/o servicios no conformes identificados y analizados</li> <li>* Medición de Indicadores</li> <li>* Planes de Mejoramiento con seguimiento</li> <li>* Autoevaluación del control y la gestión</li> <li>* PQRS D analizadas</li> <li>* Hallazgos de auditoria analizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Toma de acciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correcciones Acciones Correctivas, Acciones preventivas y Acciones de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Gestión Atención y Participación Ciudadana*</li> <li>Proceso de EQUIPOMEI</li> <li>Proceso de Control y evaluación</li> </ul>



	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>Código: OD-240-09</b>	
	<b>Versión: 2</b>	<b>Fecha de Aprobación: 16 de abril de 2018</b>	<b>Página 6 de 9</b>	

## 8. APOORTE ESTRATEGICO DEL PROCESO

No.	OBJETIVO ESTRATEGICO	IMPACTO
<b>DINAMICA INSTITUCIONAL / Fortalecimiento Institucional y Cultura de la Calidad</b>	Implementar un conjunto de acciones que permitan mejorar la modernización de la administración, el ordenamiento territorial y el sostenimiento de las finanzas públicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Gestión pública orientada a resultados</li> <li>* Fortalecimiento de capacidades para la gestión de la entidad territorial</li> <li>* Estructura financiera sana y sostenible</li> <li>* Mecanismos de transparencia y rendición de cuentas</li> <li>* Sistemas de información fortalecidos</li> <li>* Mejora en el desempeño fiscal</li> <li>* Mejora el índice de desempeño integral municipal</li> <li>* Mejora el control y la calidad de la entidad territorial</li> <li>* Promoción y construcción de visiones de desarrollo territorial, Ciudad Región</li> <li>* Actualización y legalización de predios y bienes públicos</li> <li>* Desarrollo sostenible de los espacios geográficos y territorios urbanos y rurales</li> </ul>

## 9. INDICADORES

Indicador	formula	frecuencia medición	Indicador	formula	frecuencia medición
Oportunidad en la atención de consultas documentales	$\%OPQRSD = \frac{(\#RPQRSD)}{(\#TRPQR)}$	Mensual			

 MUNICIPIO DE TULUÁ	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>Código:</b> <b>OD-240-09</b>	 SIG
	<b>Versión: 2</b>	<b>Fecha de Aprobación: 16 de abril de 2018</b>	<b>Página 7 de 9</b>	

## 10. CONTROLES



QUE SE CONTROLA	COMO	RESPONSABLE	REGISTRO
Servicio de Atención al Ciudadano	Cumpliendo la normativa de la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano y Gobierno en Línea	Todos los procesos de la entidad	Normatividad
Informe de PQRS	Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Denuncias (P-240-) .Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias Reclamos y Sugerencias (F-240-47)VIDA	Desarrollo Institucional	Informe
Informe de Audiencia Pública	Cumpliendo la normativa por la Contraloría General de la República	Planeación Estratégica	Informe de Audiencia Pública
Informes de Buzones	Aplicando el Formato Apertura de Buzones (F-240-51)	Desarrollo Institucional	Formato Apertura de Buzones (F-240-47)
Encuesta de Satisfacción	Procedimiento Medición Satisfacción Cliente (P-260-13)Formato Encuesta Satisfacción (F-240-53)	Todos los procesos de la entidad	Informe de Satisfacción
Plan de Acción - Cronograma de actividades	Seguimiento al plan de actividades de oficina Atención Ciudadano	Coordinador Atención Ciudadano	Cronograma Actividades

## 11. GESTION DE RIESGOS

Ver Mapa de Riesgos del proceso en el mapa de procesos

## 12. PROCEDIMIENTOS

P-240-14 Procedimiento de Medición de Satisfacción cliente - ciudadano  
P-240-15 Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias Denuncias



	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>Código: OD-240-09</b>	
	<b>Versión: 2</b>	<b>Fecha de Aprobación: 16 de abril de 2018</b>	<b>Página 8 de 9</b>	

<b>13. Tablas de Retención Documental (TRD):</b>	Ver Tablas de Retención Documental en la Plataforma VIDA
--	--

14. TRAMITES	FORMULARIOS	SISTEMATIZADOS

15. POLITICAS DE OPERACION
<p>*Las PQRSD serán recepcionadas por la oficina de Atención al ciudadano. Todos los procesos deberán direccionar al usuario ante esta oficina en el caso de que se les presente una PQRSD. *Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se reciben en la unidad de correspondencia siempre y cuando sean escritas, las cuales posteriormente son remitidas a la oficina de atención al ciudadano.</p> <p>*Las PQRSD escritas deberán contener por lo menos la autoridad a la que se dirige, nombres y apellidos del solicitante, número de identificación, objeto de la petición, dirección o teléfono de contacto y firma cuando fuere el caso.</p> <p>*Aquellas PQRSD que el usuario presente de manera verbal será recibida directamente en la oficina de atención al ciudadano para diligenciarla en el aplicativo - <b>VIDA</b></p> <p>*El proceso de Secretaria de Educación podrá recepcionar directamente en el SAC los PQRSD , realizando el trámite correspondiente según los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional.</p> <p>*El funcionario encargado de la apertura de los buzones de sugerencias de la Administración Municipal, deberá llevar registro mediante el formato F-240-51 "apertura - buzón - de sugerencias.", describiendo la fecha de apertura y la cantidad de formatos diligenciados encontrados, los cuales deberán entregar, haciendo firmar la planilla de recibido en la oficina de atención al ciudadano para su respectiva radicación.</p> <p>*Generación informe de PQRSD y BUZON SUGERENCIAS dentro de los 5 días hábiles de cada mes presentado en forma física o por correo a Jefe Desarrollo Institucional y Jefe Control Interno.</p>



	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>Código:</b> <b>OD-240-09</b>	
	<b>Versión: 2</b>	<b>Fecha de Aprobación: 16 de abril de 2018</b>	<b>Página 9 de 9</b>	

<b>16. RECURSOS</b>		<b>SUMINISTRA</b>
Humanos	Profesionales Universitarios Técnicos Administrativos Auxiliares Administrativos	Proceso de Desarrollo Institucional/Gestión Talento Humano
Físicas	Instalaciones locativas, equipos de cómputo, Redes de cómputo y comunicación, red interna, Internet y sistemas de información.	Gestión Logística Proceso de las TIC
Ambientales	Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación, Temperatura.	Gestión Logística

<b>17. LISTA DE VERSIONES</b>		
<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	<b>Fecha</b>
1	Elaboración del documento	3 de Septiembre de 2014
2	Actualización del documento	16 de abril de 2018
3	Actualización del documento de acuerdo a las observaciones de la auditoría integral	16 de diciembre de 2019

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
Cargo:	EQUIPO DE TRABAJO CAIC	Técnico Administrativo	Secretaria de Desarrollo Institucional
	<b>Revisión de Plantilla, versión, fecha de aprobación y publicación.</b> <b>Coordinación SIGI</b>		