



CARACTERIZACIÓN

Código: PLA-FR-03

Versión: 04

Página 1 de 5

Vigencia: 14/08/2015

TIPO DE PROCESO	PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
Evaluación	Atención al Usuario (ATU)	Auxiliar Administrativa de Control Interno.

OBJETIVO	Garantizar calidad en la atención, oportunidad y la 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 y sugerencias, verificando la percepción de la satisfacción ciudadana; en el marco del alcance misional del Municipio de Guarne.
ALCANCE	Inicia con 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.

RECURSOS		QUIEN SUMINISTRA
Humanos	Alcalde, Secretarios de despacho, Directores de área, funcionarios.	Proceso de Gestión del Talento Humano
Físicos	Instalaciones locativas, equipos de cómputo. Redes de cómputo y comunicación, red interna, Internet y sistemas de información	Proceso Gestión de Gestión de Recursos Físicos Proceso Gestión Sistemas de Información
Ambiente de Trabajo	Condiciones favorables en cuanto a iluminación, temperatura	Proceso Gestión de Recursos Físicos
Información:	Procedimientos de Atención al Usuario, formato definición de competencias, formato de programación de auditorías, formato planeación de auditoría, formato lista de verificación, formato informe de auditoría, cronograma de rendición de cuentas, plan de evaluación al sistema de control interno.	Proceso de Evaluación de la Gestión

REQUISITOS

LEGALES	Ver Listado Maestro de Documentos Externos del proceso Atención al Usuario
NTC GP 1000:2009	4.1 – 4.2.3 – 4.2.4 – 5.2 – 5.5.3- 7- 7.2- 7.2.1 7.5 – 8 -8.2.1- 8.2.2 - 8.2.3 - 8.2.4 - 8.4 - 8.5
MECI 2014	1.2.2 Modelo de Operación por Procesos, 1.2.4 Indicadores de Gestión, 1.2.5 Políticas de Operación, 1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo, 1.3.2 Identificación del Riesgo, 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo, 2.1.1 Autoevaluación de Control y Gestión, 2.2.1 Auditoría Interna, 2.3.1 Planes de Mejoramiento, 3 Eje transversal: Información y Comunicación.
PROVEEDOR:	Oportunidad, cumplimiento, imparcialidad y objetividad.
CLIENTE:	Oportunidad, amabilidad y cumplimiento.

Elaboró: Auxiliar Administrativo Control Interno	Revisó: Comisión del SIG	Aprobó: Alcalde
Fecha: 14/08/2015	Fecha: 14/08/2015	Fecha: 14/08/2015



CARACTERIZACIÓN

Código: PLA-FR-03

Versión: 04

Página 2 de 5

Vigencia: 14/08/2015

Quien Suministra	Entradas	Actividades	Salidas	Quien Recibe
Comunidad Entes de Control Veedurías Ciudadanas Procesos del SIG	Peticiones de los usuarios Quejas de los usuarios Reclamos de los usuarios Sugerencias de los Usuarios Felicitaciones de los usuarios Denuncias de los usuarios Estrategia de gobierno en línea Lineamientos nacionales de servicios al ciudadano Directrices para el mantenimiento y mejoramiento del SIG	P 1. Planificar la estrategia de servicio a la ciudadanía. 2. Recepción de las solicitudes (Correo Electrónico, Buzones, Archivo, Teléfono, Personalmente) 3. Definir las políticas de operación de una manera unificada para la atención en cada uno de los canales. 4. Planificar la gestión de PQRSDF (políticas de operación, tipologías, distribución de los buzones y programación de visitas) 5. Planificar la medición de la satisfacción de la ciudadanía	Respuestas a las solicitudes y traslados a las entidades o dependencias competentes Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias Informe de Análisis y Satisfacción del Usuario	Comunidad Procesos del SIG Entes de Control
Comunidad Entes de Control Veedurías Ciudadanas Procesos del SIG	Peticiones de los usuarios Quejas de los usuarios Reclamos de los usuarios Sugerencias de los Usuarios Felicitaciones de los usuarios Denuncias de los usuarios Estrategia de gobierno en línea Lineamientos nacionales de servicios al ciudadano Directrices para el mantenimiento y mejoramiento del SIG	H 6. Remitir la PQRSDF a la dependencia encargada de dar la respuesta. 7. Dar respuesta por parte de la dependencia responsable a la PQRSDF. 8. Enviar por parte de la dependencia responsable la respuesta al usuario, con copia al líder del proceso Atención al Usuario. 9. Operar los canales de atención 10. Elaborar los informes de Atención a las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de la ciudadanía y el informe Análisis y Satisfacción del Usuario	Respuestas a las solicitudes y traslados a las entidades o dependencias competentes Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias Informe de Análisis y Satisfacción del Usuario	Comunidad Procesos del SIG Entes de Control



CARACTERIZACIÓN

Código: PLA-FR-03

Versión: 04

Página 3 de 5

Vigencia: 14/08/2015

<p>Comunidad</p> <p>Entes de Control</p> <p>Veedurías Ciudadanas</p> <p>Procesos del SIG</p>	<p>Peticiones de los usuarios</p> <p>Quejas de los usuarios</p> <p>Reclamos de los usuarios</p> <p>Sugerencias de los Usuarios</p> <p>Felicitaciones de los usuarios</p> <p>Denuncias de los usuarios</p> <p>Estrategia de gobierno en línea</p> <p>Lineamientos nacionales de servicios al ciudadano</p> <p>Directrices para el mantenimiento y mejoramiento del SIG</p>	<p>V</p>	<p>11. Realizar seguimiento y medición al proceso, a través de indicadores de gestión y los controles del proceso y analizar los datos</p> <p>12. Realizar seguimiento a los riesgos del proceso y a la implementación de acciones preventivas para evitar su materialización.</p> <p>13. Seguimiento a la planificación de las políticas de operación a las tipologías, distribución de los buzones y recursos para la atención de PQRSDF.</p> <p>14. Remitir las solicitudes de los usuarios que son servicios no conformes al área respectiva, para su respectivo tratamiento, de acuerdo al procedimiento establecido por la entidad para el control del servicio no conforme.</p>	<p>Respuestas a las solicitudes y traslados a las entidades o dependencias competentes</p> <p>Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias</p> <p>Informe de Análisis y Satisfacción del Usuario</p>	<p>Comunidad</p> <p>Procesos del SIG</p> <p>Entes de Control</p>
<p>Comunidad</p> <p>Entes de Control</p> <p>Veedurías Ciudadanas</p> <p>Procesos del SIG</p>	<p>Peticiones de los usuarios</p> <p>Quejas de los usuarios</p> <p>Reclamos de los usuarios</p> <p>Sugerencias de los Usuarios</p> <p>Felicitaciones de los usuarios</p> <p>Denuncias de los usuarios</p> <p>Estrategia de gobierno en línea</p> <p>Lineamientos nacionales de servicios al ciudadano</p> <p>Directrices para el mantenimiento y mejoramiento del SIG</p>	<p>A</p>	<p>15. Tomar las acciones correctivas, preventivas o de mejora de acuerdo a las verificaciones realizadas.</p>	<p>Respuestas a las solicitudes y traslados a las entidades o dependencias competentes</p> <p>Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias</p> <p>Informe de Análisis y Satisfacción del Usuario</p>	<p>Comunidad</p> <p>Procesos del SIG</p> <p>Entes de Control</p>



CARACTERIZACIÓN

Código: PLA-FR-03

Versión: 04

Página 4 de 5

Vigencia: 14/08/2015

INDICADORES

Indicador	Formula	Frecuencia	Responsable
Percepción de la satisfacción del cliente - ciudadano	Nivel de satisfacción del usuario	Anual	Líder del proceso
Numero de PQRSDf atendidas Oportunamente	$\frac{\text{Nro. De respuestas de PQRSDf generadas oportunamente} * 100}{\text{Nro. Total de PQRSDf}}$	Trimestral	Líder del proceso

DOCUMENTACIÓN SOPORTE

DOCUMENTOS DE APOYO

ATU-PR-01	Procedimiento Medición y Análisis de la Satisfacción del Usuario	DOC-PR-06	Control de Documentos
ATU-PR-02	Procedimiento para la Atención a las PQRSDf	DOC-PR-08	Control de Registros
		MEJ-PR-01	control de Producto o Servicio No Conforme
		MEJ-PR-06	Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
		EVI-PR-01	Auditorias Internas

GESTIÓN DE RIESGOS

Ver el documento Identificación Contexto estratégico del proceso Atención al Usuario SIG-FR-16

Ver el documento Identificación de los Riesgos del proceso Atención al Usuario SIG-FR-08

Ver el documento Calificación y Evaluación de los Riesgos del proceso Atención al Usuario SIG-FR-09

Ver el documento Políticas de Administración del Riesgo del proceso Atención al Usuario SIG-FR-14

Ver el documento Mapa de Riesgos del proceso Atención al Usuario SIG-FR-20

Ver el documento Seguimiento a la Materialización del Riesgo del proceso Atención al Usuario SIG-FR-21

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Ver documento de Políticas de operación del proceso Atención al Usuario, PLA-FR-05

CONTROLES

Qué se Controla	Quien	Frecuencia	Como
Nivel de Satisfacción del Usuario	Responsables del procesos	Anual	Mediante la revisión de la medición de la satisfacción del usuario.
Seguimiento permanente a la gestión de respuesta, generación de informes	Responsables de procesos y líder del proceso	Permanente	Mediante el seguimiento permanente a la gestión de respuesta, y generación de informes revisión de Comunicados o solicitudes de entes externos.



CARACTERIZACIÓN

Código: PLA-FR-03

Versión: 04

Página 5 de 5

Vigencia: 14/08/2015

Producto y/o Servicio no Conforme que se identifique por el proceso de Atención al Usuario	Líder del proceso	Permanente	A través de la revisión de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias.
--	-------------------	------------	--

INFORMACIÓN

Ver documento de Matriz de Información del proceso Atención al Usuario, PLA-FR-06

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha De Aprobación	Descripción
00	30/09/2011	Aprobación del sistema
01	10/10/2012	Se cambia la codificación del proceso, se cambia la numeración y codificación de los formatos, se incluyen nuevos formatos, Se modifican requisitos del proceso, cambio del ciclo PHVA, (Proveedores, entradas, actividades, salidas y clientes); Cambio en la referencia a la documentación soporte y los documentos de apoyo, Cambio en el mapa de riesgos del proceso, se adiciona y especifican los controles del proceso, cambio de las políticas de operación del proceso, cambio de la matriz de información del proceso.
02	16/09/2013	Se cambia la denominación del proceso, cambia la codificación del proceso, se cambia la numeración y codificación de los formatos, se incluyen nuevos formatos, Se modifican requisitos del proceso, cambio del ciclo PHVA, (Proveedores, entradas, actividades, salidas y clientes); Cambio en la referencia a la documentación soporte y los documentos de apoyo, Cambio en el mapa de riesgos del proceso, se adiciona y especifican los controles del proceso, cambio de las políticas de operación del proceso, cambio de la matriz de información del proceso.
03	01/10/2014	Se adecua el formato de los documentos de acuerdo al procedimiento de control de documentos internos y el procedimiento de control de registros. Se cambia la fórmula del indicador de percepción de la satisfacción del ciudadano y la frecuencia de medición y análisis. Se actualizaron los numerales de la Norma de acuerdo al MECI 2014.
04	14/08/2015	Se ajustaron los requisitos del cliente Se ajustaron las entradas y salidas del proceso Se ajustaron las actividades del proceso de acuerdo al ciclo PHVA y a los requisitos de la norma. Se incluye un control adicional al proceso relacionado con el Producto y/o Servicio no conforme.