

OBJETIVO:	Brindar atención con oportunidad y calidad desarrollando políticas de servicio que permitan satisfacer la demanda de los ciudadanos en trámites, servicios, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a través de los canales telefónico, virtual y presencial, verificando la percepción de la satisfacción ciudadana frente a la prestación de los mismos.
RESPONSABLES:	JEFE DE OFICINA ASESORA 115-04 OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
	PLANEAR	HACER	
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Gobierno Nacional:</u> <i>Plan de Desarrollo Nacional y Normatividad vigente</i> • <u>Alcaldía Municipal de Ibagué:</u> <i>Plan de Desarrollo Municipal</i> • <u>ISO:</u> <i>Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo)</i> • <u>Clientes y demás partes interesadas:</u> <i>Necesidades y expectativas</i> • <u>Procesos Estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Acuerdos de Consejo Directivo</i> ○ <i>Resoluciones de Gerencia</i> ○ <i>Plataforma Estratégica.</i> ○ <i>Políticas del SIG</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Planear las actividades del proceso • Definir los canales de comunicación para la atención al ciudadano • Identificar las necesidades de adecuación en espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la Norma NTC 6047. 	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad • Recepción y atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRSD) de la ciudadanía y diferentes entidades públicas y privadas 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Clientes y demás partes interesadas:</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Satisfacción de Necesidades y expectativas</i> ○ <i>Respuestas y/o gestión oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias.</i> • <u>Procesos estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Plan de acción y POAI del Proceso</i> ○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i> ○ <i>Mapas de Riesgos del Proceso actualizados (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</i> ○ <i>Evidencias de las herramientas para la mejora continua (Indicadores de Gestión, Acciones Correctivas y/o de mejora del proceso)</i> ○ <i>Resultados diagnóstico condiciones físicas áreas atención al ciudadano</i> ○ <i>Informe de apertura de Buzón de PQRS</i>

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> ○ Contexto Estratégico (FODA) ○ Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor ○ Metas incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal ○ Planes de acción vigentes ○ POAI vigente ○ Documentos del SIG ○ Mapa de Riesgos del Proceso (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción) ● <u>Proceso de Gestión Humana:</u> Personal competente y necesario para el proceso ● <u>Proceso Gestión de Recursos Físicos:</u> Suministros, materiales y servicios ● <u>Proceso de Gestión Financiera:</u> Asignación de Recursos Financieros 		<ul style="list-style-type: none"> ● Medición de la satisfacción del ciudadano y del desempeño de los canales de atención frente a la prestación de servicios por parte del Instituto ● Consolidación de estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos. ● Gestión de las Políticas MIPG, asignadas según la Resolución vigente en el Instituto: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis de la satisfacción del cliente externo ○ Evidencias de implementación de las Políticas MIPG asignadas ○ Control y registro de salidas No Conformes ● <u>Todos los procesos:</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Manual de Atención al Ciudadano ○ Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor ○ Caracterización de Usuarios y grupos de interés ○ Resultados de la medición de la satisfacción del ciudadano y del desempeño de los canales de atención ○ Estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos ● <u>Procesos de Apoyo:</u> Necesidades de recursos (Humanos, Financieros y Físicos) ● <u>Proceso Gestión Tecnológica:</u> Necesidades de equipos y Conectividad para la operación del proceso
	ACTUAR	VERIFICAR	
	<ul style="list-style-type: none"> ● Diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso 	<ul style="list-style-type: none"> ● Registro, tratamiento y control de las salidas No Conformes generadas en la operación del proceso. ● Seguimiento y evaluación del comportamiento y volumen de PQRS de cada dependencia. ● Seguimiento y evaluación del proceso. 	

RECURSOS		
FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura. Software (Procesador de texto, hoja de cálculo, ERP, Software Sistema de Correspondencia.) Equipos de Cómputo 	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de Trabajo De Oficina Asesora De Comunicaciones Y Participación Ciudadana Personal contratista mediante la modalidad de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión. 	<p>Puesto de trabajo, condiciones favorables en ergonomía, temperatura, iluminación, ventilación.</p>

NORMATIVIDAD Y/O REQUISITOS QUE APLICAN PARA EL PROCESO			
REQUISITOS MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
<p>2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación</p> <p>3ª dimensión: Gestión con valores para resultados</p> <p>6ª Gestión del conocimiento y la Innovación</p>	<p>Capítulo 4. Contexto de la Organización.</p> <p>Capítulo 5. Liderazgo.</p> <p>Capítulo 6. Planificación</p> <p>Capítulo 7. Apoyo</p> <p>Capítulo 9. Evaluación del Desempeño</p> <p>Capítulo 10. Mejora</p>	<p>Capítulo 4. Contexto de la Organización.</p> <p>Capítulo 5. Liderazgo.</p> <p>Capítulo 6. Planificación</p> <p>Capítulo 7. Apoyo</p> <p>Capítulo 9. Evaluación del Desempeño</p> <p>Capítulo 10. Mejora</p>	<p>Capítulo 4. Contexto de la Organización.</p> <p>Capítulo 5. Liderazgo.</p> <p>Capítulo 6. Planificación</p> <p>Capítulo 7. Apoyo</p> <p>Capítulo 9. Evaluación del Desempeño</p> <p>Capítulo 10. Mejora</p>
REQUISITOS DEL CLIENTE		REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> Pertinente Viable Oportuno Claro Legal Idóneo 	<ul style="list-style-type: none"> Completo Útil Cumple requisitos <p>Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades</p>	<p>Ver Matriz de Requisitos Legales del Proceso</p>	

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de la información de entrada al proceso • Desarrollo de auditorías internas al SIG • Acciones Correctivas y de Mejora Implementadas • Análisis de datos a través del tablero de indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Los horarios de atención al ciudadano son: Lunes a jueves: de 7:00am a 12:00pm y de 2:00 pm a 5:00pm Viernes: de 7:00am a 3:00pm • INFIBAGUÉ, dispondrá del personal idóneo para la atención al ciudadano y con las capacidades y competencias para desempeñar eficientemente este servicio. No obstante, todos los servidores públicos están en condiciones de proporcionar una orientación básica al ciudadano en materia de servicios y ubicación. • Todos los servidores públicos, personal contratistas y/o pasantes que por cualquier razón laboren en INFIBAGUÉ y tengan un vínculo directo con la prestación del servicio de atención al ciudadano, asumirán y actuarán de acuerdo, al Código Gobierno Corporativo e Integridad, el Manual de Atención al Ciudadano y todos aquellos parámetros establecidos en esta materia por la entidad. • Los siguientes son los atributos, que deben conservar todos los servidores públicos de la entidad, para la atención al ciudadano: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Confianza y seguridad</u>: Ausencia de errores a la hora de prestar el servicio, así como capacidad para transmitir confianza en la información que se suministra garantizando que la atención que se brinde sea segura y exacta • <u>Rapidez</u>: Capacidad optimizar el tiempo que se tiene establecido para realizar un servicio • <u>Empatía</u>: Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás ("Sensibilidad Social") promoviendo una sintonía afectiva 	<p>Ver Mapa de Riesgos y Oportunidades del Proceso MAP-GR-001</p>	<p>Ver Listado Maestro de Documentos y Registros FOR-SI-001</p>

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	<p>con las demás personas y generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Amabilidad</u>: Es el comportamiento afable, complaciente afectuoso, educado, cortés que se tiene hacia la ciudadanía • <u>Competencia</u>: Son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias, la información, capacitación, la formación necesaria para la realización del servicio. • <u>Credibilidad</u>: Es ser consecuente en lo que se dice y lo que se hace. • <u>Accesibilidad</u>: Facilidad que la entidad le brinda al ciudadano para la utilización de los servicios en el momento que él lo desee • <u>Comunicación</u>: Se debe informar al ciudadano con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender. • <u>Tolerancia</u>: Capacidad que se tiene para comprender a la ciudadanía en sus diversas actitudes y comportamiento manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio. • La Oficina Asesora De Comunicaciones Y Participación Ciudadana generará un reporte trimestral del comportamiento de las PQRSD y conforme con los porcentajes de cumplimiento y volumen de PQRSD de cada dependencia, se desarrollará una mesa de trabajo con el (los) responsables de proceso, con el fin de establecer planes de mejoramiento que permitan realizar identificación de causa raíz y generar acciones correctivas, las cuales serán presentadas ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la toma de decisiones. 		

PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Ver Matriz de indicadores – MAT-SI-001)

CODIGO	NOMBRE
IND-AC-001	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO
IND-AC-002	No. DE PQR RECEPCIONADAS DURANTE EL MES

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2018/04/03	Edición inicial del documento	01
2018/06/13	Actualización de la caracterización, incluyendo los indicadores de gestión y los requisitos MIPG	02
2018/10/17	Actualización de la caracterización, incluyendo los documentos aprobados	03
2020/07/31	Actualización de la caracterización, incluyendo la normatividad vigente	04
2021/07/13	Actualización de la caracterización, incluyendo la normatividad vigente	05
2021/01/26	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de la caracterización, teniendo en cuenta el nuevo Modelo de Operación por Procesos. Se actualizaron las actividades del Planear, Hacer, Verificar y Actuar, así como las entradas y salidas del proceso. Se incluyeron las actividades asociadas con el componente 5 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 	06
2023/11/01	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de las actividades en el Verificar del proceso Actualización de las Políticas de operación del proceso 	07
2024/01/31	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del horario de atención al ciudadano de conformidad con la resolución N°024-2024 	08

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2025/11/07	<ul style="list-style-type: none">Actualización de responsable del proceso y equipo de trabajo de conformidad con el Acuerdo de Consejo Directivo N° 001 de 2025 del 13 de junio de 2025	09