	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PR-TS-01
		Versión: 08
		Fecha de Actualización: 09/11/2022

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, efectiva, e incluyente que satisfagan sus necesidades y expectativas, mejorando así la relación y la confianza entre estado-ciudadano.

2. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del Secretario General, el Jefe de Oficina y el Líder de Programa de la Atención al ciudadano y de 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 repuesta 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 brinda al ciudadano cuando se presenta en las ventanillas únicas de correspondencia de la Oficina de Atención a al Ciudadano y Gestión Documental o en cualquier Unidad Administrativa de la Administración Municipal.


Atención telefónica: Es aquel canal que se le ofrece al ciudadano cuando realiza una llamada a la Administración Municipal para resolver inquietudes, radicar solicitudes y transferir la llamada a las diferentes Unidades Administrativas.

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

Buzón de sugerencias: Es aquel canal que se le ofrece al ciudadano a través de este medio de comunicación para recibir comentarios y sugerencias relacionadas con ideas, peticiones y observaciones mejorando así, los procedimientos, servicios y la calidad de trabajo que brinda la Administración Municipal.

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 término 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: 08
		Fecha de Actualización: 09/11/2022

Consecutivo de Radicación: Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

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.

Chat: Es un servicio de mensajería instantánea que permite interactuar y mantener una conversación virtual en tiempo real, para tener una orientación o direccionamiento oportuno frente a cualquier solicitud trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Administración Municipal y que el usuario desee gestionar o conocer de cualquiera de las Unidades Administrativas.

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.

Falla: Es un estado o situación en la que se encuentra un sistema formado por dispositivos, equipos, aparatos y/o personas en el momento que deja de cumplir la función para la cual había sido diseñado.

Felicitaciones: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

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.

Herramientas Tecnológicas: Es un conjunto de programas informáticos que tiene por objetivo facilitar la realización de una tarea en un dispositivo tecnológico.


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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PR-TS-01
		Versión: 08
		Fecha de Actualización: 09/11/2022

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. Art. 23 de la Constitución Política de Colombia.

Petición de Consulta: Solicitud que hace una persona natural o jurídica, pública o privada 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, a la 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: Expresión que permite manifestar la inconformidad o disgusto que se tiene contra una persona o entidad, por actos relacionados con el incumplimiento de su misión y objetivos, o de las funciones de los servidores públicos, se puede presentar en forma verbal o escrita, a través de medios electrónicos o de manera telefónica.

Reclamo: Manifestación presentada con el fin de exigir un derecho que ha sido amenazado o menoscabado por fallas en el servicio prestado.


Recepción de correspondencia: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

Registro de comunicaciones oficiales: Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

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

Servicio: 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 (software de gestión documental) para manejo de los documentos institucionales, PQRDS, trámites, comunicaciones internas, control del consecutivo de correspondencia y demás documentos resultantes de las funciones o actividades propias de cada unidad administrativa.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PR-TS-01
		Versión: 08
		Fecha de Actualización: 09/11/2022

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 de Gestión Documental, formulan las directrices generales para la óptima atención al Ciudadano.</p>	Secretario General Jefe de la Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental	FO-DE-02 Control de Asistencia Circulares Resoluciones
<p>2. Atender, orientar y habilitarle el turnero al ciudadano que requiere información: El servidor público de la Unidad Administrativa que atiende al ciudadano que se acerca a las instalaciones de la Administración Municipal, saludando cortésmente, escuchará y atenderá la solicitud o requerimiento para suministrarle la información necesaria. 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> <p>Si la solicitud del ciudadano va hacer interpuesta a las Unidades Administrativas con radicación propia, se debe direccionar a la Unidad Administrativa competente.</p> <p>Si la solicitud es competencia, se iniciará el respectivo trámite, realizando la debida radicación a través de la plataforma SIGGED, asignándola a la Unidad Administrativa competente.</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>	Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	SIGGED Dispensador de turnos.
<p>3. 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 guardas 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>	Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Guardas de Seguridad	Turnero (Ventanilla de Atención preferencial) MA-TS-02 Manual y protocolo de atención al Ciudadano Software



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PR-TS-01

Versión: 08

Fecha de Actualización:
09/11/2022

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO / INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>Por tanto, el líder del proceso con el apoyo del servidor público designado, de manera mensual, verifica en las bases de datos del SIGGED, la cantidad de usuarios atendidos en población vulnerable y las observaciones de cada atención para evidenciar que no existieron inconvenientes en la atención. Como evidencia queda el detallado donde se registra la población vulnerable atendida, en el software SIGGED. En caso de evidenciar una incorrecta prestación del servicio se debe reunir a comité y realizar acciones según aplique.</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 solicita.</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>		SIGGED
<p>4. 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.itagui.gov.co/sigged/</p> <p>Una vez ingrese el sistema escribe el número de 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>	Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	SIGGED
<p>5. 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 se radicará (ya sea uno a uno o masivos). 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>En caso de no encontrar registros con la información anterior, el sistema indicará que el usuario no existe, deberá crearlo como registro de usuario nuevo, si se tiene el número de identificación de la</p>	Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	SIGGED PQRDS



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PR-TS-01

Versión: 08

Fecha de Actualización:
09/11/2022

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO / INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>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, al dar “guardar”, automáticamente el sistema asignará un número de radicado con el cual el sistema identificará el documento.</p> <p><u>PARA TENER EN CUENTA</u></p> <p>Nota 1: Con relación al remitente: Se debe verificar que los datos del remitente coincidan con el registro creado y con la información suministrada en el documento entregado por el usuario; el sistema mostrará si se cuenta con tal información almacenada, si es necesario actualizar se realiza a través del botón “Editar Persona”.</p> <p>Para el caso de personas jurídicas, cuando cuentan con varias sedes o direcciones registradas, no se debe modificarla 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 mostrará todas las direcciones disponibles del remitente, para que se pueda seleccionar alguna.</p> <p>Absténgase de editar la dirección principal, a no ser que esté completamente seguro que esta debe ser actualizada</p> <p>Nota 2: Con relación al documento: Nit, nombre, razón social o número de identificación y registramos el tipo documental teniendo en cuenta la información que trae el oficio, registramos el documento (correspondencia entrante).</p> <p>Creando la ficha para la asignación del radicado, se debe transcribir el asunto tal cual está en el documento, indicamos el número de folios y especificamos los anexos como adjunto ya sea, físico CD, Memoria USB, Expediente u otros. Se debe indicar por qué medio se recibió el documento y 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 y guardamos la ficha creada con la información.</p> <p>Nota 3: Con relación al proceso de masivos: Se determinará el proceso de masivos cuando el ciudadano o el personal de mensajería, presente al funcionario de la ventanilla única de Correspondencia, una cantidad igual o superior a cuatro (4) oficios, que se identifiquen con el mismo remitente, destinatario y un asunto que guarde relación entre los mismos. Este proceso debe seguir el mismo paso a paso mencionado para radicar uno a uno, marcando la diferencia que en la</p>		



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

Código: PR-TS-01

Versión: 08

**Fecha de Actualización:
09/11/2022**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO / INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>casilla de “Masivos” se debe indicar la cantidad de documentos independientes que se aportan.</p>		
<p>6. 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, realizamos 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 (SISGED) enter, opción 1 (RADICADOS) enter, Luego el programa nos pedirá el número del radicado y los documentos deben estar 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 dicho documento al radicado creado por SISGED.</p> <p>Posteriormente actualizamos la plataforma SISGED con la tecla (F5) para validar que el escáner de la documentación quede completo y visualizar el documento en la descripción del 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>7. 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 dependencia u oficina a la que va dirigido el documento, aunque en algunos casos el documento no va dirigido a una dependencia sino a una persona, por esta razón el sistema nos permite seleccionar cualquier opción, En la opción (1) el sistema dejará seleccionar a 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.</p> <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 de 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>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>
<p>8. 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</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: 08

**Fecha de Actualización:
09/11/2022**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO / INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>principal. Una vez generado el sistema SIGGED 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 “Envió de Copia” de la pestaña “Información General” se puede encontrar cada una de las copias registradas previamente y el botón para generar la etiqueta de cada una de las copias.</p>		
<p>9. 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>10. 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 Auditoría de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para lo cual los funcionarios de ventanilla única deberán diligenciar el “<i>FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única</i>” 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 Auditoría entregara los documentos físicos radicados al responsable de la distribución 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>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>
<p>11. 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 FO-DE-11 Matriz de Riesgos</p>
<p>12. 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 FO-DE-11 Matriz de Riesgos</p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PR-TS-01
		Versión: 08
		Fecha de Actualización: 09/11/2022

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>	Secretario General Jefe de la Oficina de Atención al ciudadano	FO-DE-02 Control de Asistencia Circular Actos Administrativos
<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 la 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, radicando las solicitudes y transfiriendo las llamadas a las diferentes Unidades Administrativas.</p> <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, las extensiones de las diferentes dependencias responsables. 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 “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	MA-TS-02 Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano
<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 transferir la llamada <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>	Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	No aplica
<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</p>	Servidor público responsable	SIGGED



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

Código: PR-TS-01

Versión: 08

**Fecha de Actualización:
09/11/2022**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
requerida, quedando registrada en la plataforma SIGGED.		
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

5.3. Atención Virtual

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
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.	Secretario General Jefe de la Oficina de Atención al ciudadano Documental	FO-DE-02 Control de Asistencia Circulares Resoluciones
2. Revisar correo electrónico: El Servidor Público (delegado) del Área de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, responsable, revisa diariamente los correos que ingresan por este canal: <ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico contactenos@itagui.gov.co recepción de cualquier tipo de solicitud. <p>Si el ciudadano requiere interponer la solicitud por medio virtual debe ingresar a la página www.itagui.gov.co, en el link que indica el icono de peticiones, quejas y reclamos https://sisged.itagui.gov.co/radicacionweb/pqrs/nuevapeticion</p> <p>Chat: orientación o direccionamiento oportuno frente a cualquier solicitud que el usuario desee gestionar. https://www.itagui.gov.co/alcaldia/mecanismos_contacto/atencion</p> <p>Para la ejecución de esta actividad se debe tener en cuenta lo establecido en el “<i>MA-TS-02 Manual y Protocolo de Atención al</i></p>	Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	SISGED PQRDS



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

Código: PR-TS-01

Versión: 08

**Fecha de Actualización:
09/11/2022**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<i>Ciudadano”.</i>		
3. Analizar la inquietud: El Servidor Público (delegado) del Área de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, analiza si la inquietud es competente a la entidad; de lo contrario se le informa al ciudadano que no es de nuestra competencia, mediante el mismo canal por donde ingreso.	Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	SISGED
4. Revisar y tramitar la solicitud o remitirla si se requiere: El Servidor Público del Área de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, revisa el contenido de la inquietud y: <ul style="list-style-type: none"> • Correo: De ser posible se da respuesta inmediata, si no se procede a la radicación y asignación en el SISGED. • PQRDS: Si no es de nuestra competencia se le dará traslado, si no se procede la asignación en el SISGED. 	Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano	SISGED
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 al ciudadano en ventanilla única en caso de fallas en el sistema.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Planear la atención virtual al ciudadano en caso de presentar fallas en el sistema: Es responsabilidad de la Secretaria General y la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental controlar la Atención al Ciudadano y garantizar la generación de radicados manuales como mecanismo de ayuda; cuando existan fallas en el (SISGED), en las herramientas tecnológicas y así poder garantizar oportunamente y de forma continua la prestación del servicio.	Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Ticket de la mesa de servicios Comprobante de llamada



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

Código: PR-TS-01

Versión: 08

**Fecha de Actualización:
09/11/2022**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>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 de 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, reportado a las Dirección Administrativa de Tecnologías y Sistemas de Información las Comunicaciones por medio de mesa ayuda o llamada telefónica hasta que se pueda restablecer el sistema; pero en todo caso que no se perturbe la debida atención al usuario o ciudadano.</p>		
<p>2. Atender al usuario: El Servidor Público (delegado) del Área de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, responsable 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>Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>FO-TS-17 Atención de la ventanilla única en casos de falla en el sistema</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

Código: PR-TS-01

Versión: 08

**Fecha de Actualización:
09/11/2022**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
El dato del usuario que se relaciona en la planilla es del remitente de la solicitud.		
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.	Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Servidor Público (delegado)	Correo electrónico Institucional
4. Recibir la documentación del Ciudadano: Cuando el ciudadano se acerca a la Ventanilla Única de Correspondencia para radicar su solicitud, el servidor público de la Alcaldía de Itagüí aplica el <i>"PR-TS-01 Procedimiento para la atención al Ciudadano"</i> y reconociendo que hay una falla en el sistema, se le informa al ciudadano que la radicación de su solicitud será manual, se relaciona su solicitud en el formato <i>"FO-TS-17 Atención de la ventanilla única en casos de falla en el sistema"</i> . Para ello debe seguir los pasos relacionados en el numera 5.1 Atención preferencial, desde el ítem 5 al 9.	Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	SIGGED FO-TS-17 Atención de la ventanilla única en casos de falla en el sistema
5. Radicar con sello de recibido: luego de verificar la información se le pone un sello de recibido con los siguientes datos: Alcaldía de Itagüí, <i>"Oficina de Atención al Ciudadano"</i> , Radicado Numérico que corresponde a los dos últimos dígitos del año – los dos dígitos del mes – día – y los dos últimos números serán el consecutivo del radicado, fecha de recibido, hora y recibido por; los dígitos del día se iniciarán con "00" y reinicia al siguiente día. Firmar los oficios con fecha y hora: el funcionario debe firmar los dos oficios (recibido y el que queda en custodia de la alcaldía) como evidencia de que se realizó la radicación manual. 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.	Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Carpeta con copias de los documentos radicados FO-TS-17 Atención de la ventanilla única en casos de falla en el sistema
6. Registrar el radicado en el software SIGGED: El servidor público debe hacer el registro en el sistema SIGGED, como se explica en los procedimientos <i>"PR-TS-01"</i> , <i>"PR-TS-02"</i> con el fin de notificar al ciudadano que su solicitud fue correctamente registrada en el sistema de gestión documental (SIGGED) de la Alcaldía de Itagüí.	Servidor Público designado por el Jefe de la oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	SIGGED
7. 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 <i>"FO-EM-15 Plan de mejoramiento"</i> y/o <i>"FO-DE-11 Matriz de Riesgos"</i> de acuerdo a lo	Jefe de la Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental Técnico	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PR-TS-01
		Versión: 08
		Fecha de Actualización: 09/11/2022

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
establecido en el proceso "Evaluación y mejoramiento continuo".		
8. 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".	Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Técnico Líder SIGI	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- COMPES 3649, Política Nacional del Servicio al Ciudadano.
- 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.
- Ley 594 de 2000. Ley General de Archivo
- Acuerdo 060 de 2001. Pautas para la Administración de las comunicaciones oficiales en las Entidades Públicas y las Privadas que cumplen funciones públicas.
- Acuerdo 038 del 2002
- Ley 734 del 2000, artículo 34.

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	Oficina del	Equipo de	Claves de	No aplica	No aplica



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

Código: PR-TS-01

Versión: 08

**Fecha de Actualización:
09/11/2022**

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención	Disposición Final
		de Atención al ciudadano y Gestión Documental	responsable	cómputo del responsable-SISGED	acceso Backup's		
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 cómputo 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 sistema	Servidor público encargado	Oficina del responsable Oficina del responsable	Carpeta física de los responsables	Archivos de uso exclusivo del responsable	3 años	Archivo Central
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.



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

Código: PR-TS-01

Versión: 08

**Fecha de Actualización:
09/11/2022**

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
02	23/01/2015	<p>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.</p> <p>Según Acta número 01 de 23/01/2015</p>
03	10/05/2016	<p>Se agregaron las definiciones de los términos: Petición de Consulta, Petición de Documentación y Petición de Información.</p> <p>Se modifica: En el Numeral 2 “<i>responsable</i>”. El nombre del Líder de Programa de la Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental</p> <p>El Numeral 5. Contenido, detallando las actividades de acuerdo a los canales de atención.</p> <p>Se actualiza el cuadro de control de registros, incluyendo “<i>Correo electrónico</i>”.</p> <p>Según Acta número 03 de 10/05/2016</p>
04	04/10/2016	<p>Se agregó: En “Definiciones y términos”: las definiciones de “Manual y protocolo”.</p> <p>Se modifica la actividad 1 en: los numerales 5.1, 5.2 y 5.3</p> <p>Se modifican los “<i>Documentos de Referencia</i>” referenciando el “<i>MA-TS-02, manual y protocolo de Atención al Ciudadano</i>”.</p> <p>Acta N° 3 del 04/10/2016</p>
05	30/10/2018	<p>Se modificó: 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 SISGED 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>




**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

Código: PR-TS-01

Versión: 08

**Fecha de Actualización:
09/11/2022**

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		Cambios Validados mediante acta de comité primario N° 18 del 01/07/2021
07	18/04/2022	<p>Se modificó:</p> <p>Para el numeral 4, definiciones y términos, la redacción de: atención presencial, atención telefónica, buzón de sugerencias, petición de consulta, queja y reclamo.</p> <p>Para el numeral 5 se cambia la redacción, en 5.1 Atención Presencial se unifica la actividad 2 con la 3, en 5.2 la actividad 2 y 3 y en el 5.3 y 5.4 se amplía la información.</p> <p>La actividad 5, se modifica completamente la redacción, generando mayor claridad y ampliando el paso a paso de la actividad “Definir remitente e información general del documento”.</p> <p>Para la actividad 6 de escanear el documento, se cambia la redacción en pro de explicar mejor el paso a paso de como abrir el escáner y realizar la actividad.</p> <p>En la actividad 7, se modifica el orden de la redacción para que tenga mayor coherencia</p> <p>Se Actualiza:</p> <p>El Formato FO-TS-17</p> <p>Se adiciona:</p> <p>Para el numeral 4, definiciones y términos, se añaden: chat, consecutivo de radicación, falla, felicitaciones, recepción de correspondencia, registro de comunicaciones oficiales y herramientas tecnológicas.</p> <p>En la actividad 3 del 5.1, para el registro de la información documentada: se añade el MA-TS-02 Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano y SISGED. Para el punto 5.3 en la actividad 3 se reemplazó “SISGED” por “mediante el mismo canal por donde ingreso” y para la actividad 4 se hace claridad de cuáles son las medidas que tenemos para darles tramite a las solicitudes virtuales.</p> <p>En la actividad 5, “(...) Nota 3: Con relación al proceso de masivos (...)”</p> <p>En el punto 6, se añaden los últimos 4 documentos de referencia como soporte normativo a los cambios.</p> <p>Se elimina:</p> <p>Para la actividad 4, antes la 5, se elimina una URL que ya no está disponible http://aplicaciones.itagui.gov.co:81/sisged/.</p> <p>Cambios socializados y aprobados en Comité Primario mediante acta de N.º 7 del 18/04/2022</p>
08	09/11/2022	<p>Se modificó: Se ordenan alfabéticamente las definiciones y términos del numeral 4, la definición de SISGED, en el numeral 5.1 de atención presencial, en la actividad 3 se cambia la redacción tanto de la actividad como del registro de la información documentada y en el numeral 5.3 de atención virtual, se cambia la redacción de la actividad 4.</p> <p>Se incluyó: En el numeral 5.1 de atención presencial, en la actividad 3 un responsable adicional.</p> <p>Cambios socializados y aprobados en Comité Primario mediante acta de N.º 23 del 09/11/2022</p>

	<p align="center">PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: PR-TS-01
		Versión: 08
		Fecha de Actualización: 09/11/2022

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