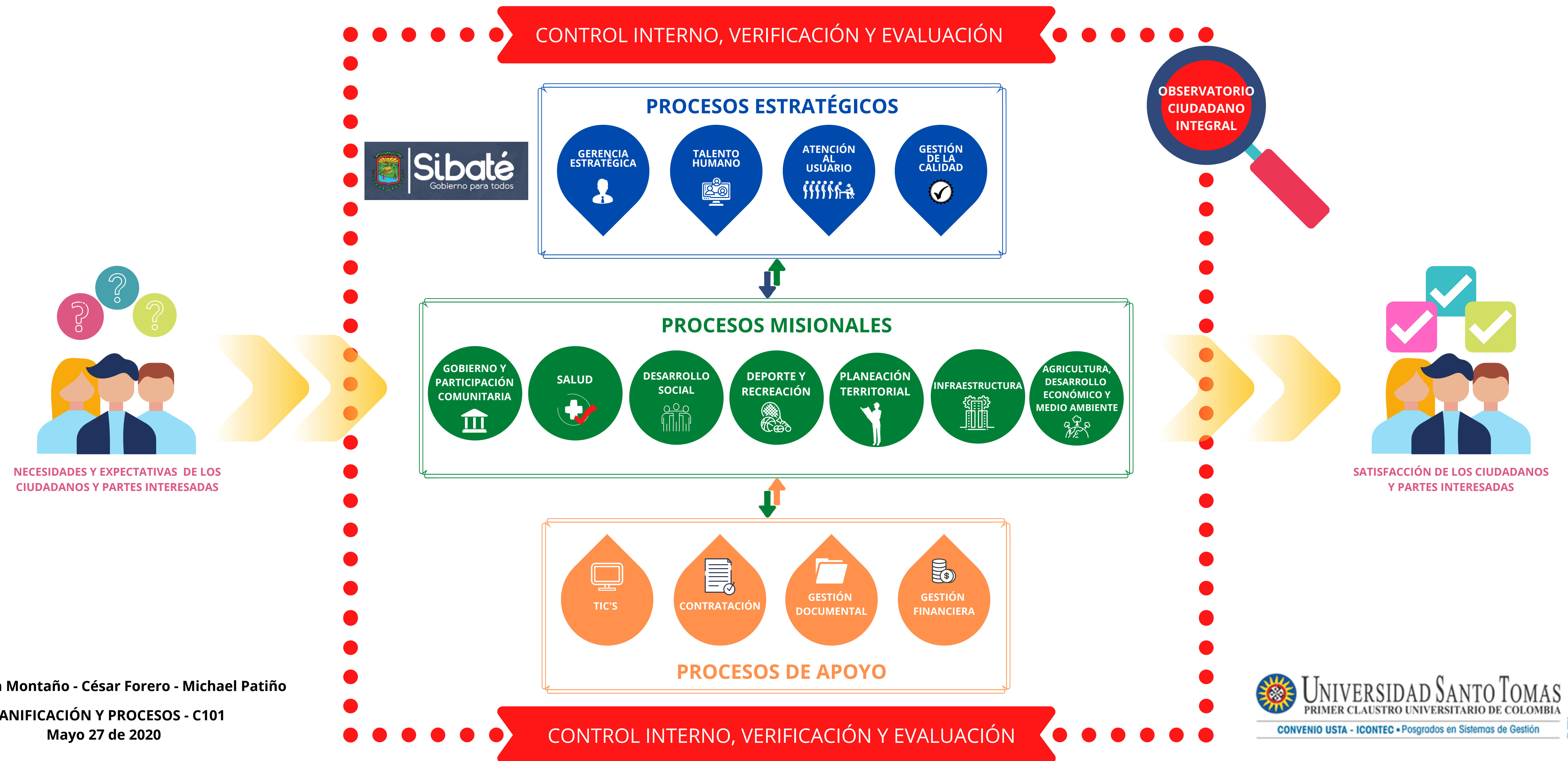




RESPONSABLE	Jefe de Oficina Atención al Usuario
OBJETIVO	Ofrecer a los usuarios y partes interesadas un servicio de información y atención, poniendo a su disposición diferentes canales que permitan gestionar oportunamente las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y solicitudes para satisfacer las necesidades de los Grupos de Valor.
ALCANCE	Comprende desde la definición de los lineamientos, estrategias y políticas de atención al usuario continua con la gestión de las PQRS, seguido de la evaluación de la percepción del servicio por parte de los solicitantes y termina con las acciones para mejorar continuamente el desempeño del proceso.

PROVEEDOR/PARTE INTERESADA	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	SALIDA O PRODUCTO	CLIENTE/PARTE INTERESADA
1. Entidades Regulatorias	1. Normatividad aplicable	P	*Identificar lineamientos y requisitos para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, y solicitudes de información. *Establecer las estrategias y canales para la atención al usuario. *Definir las herramientas e indicadores para medir la percepción de los servicios	1. Protocolo de Atención al Usuario. 2. Mecanismos de Evaluación del Proceso. 3. Acuerdos de Niveles de Servicio.	Procesos de la Alcaldía.
2. Gerencia Estratégica	2.1. Plan de Desarrollo Municipal 2.2. Directrices Estratégicas				
1. Proceso de Atención al Usuario	1.1 Protocolo de Atención al Usuario. 1.2 Acuerdos de Niveles de Servicio.	H	*Orientar y atender requerimientos con relación a la información de trámites y servicios que se ofrecen a través de la Alcaldía. *Recepcionar, Documentar y Direccionar los Requerimientos de los usuarios y partes interesadas. *Comunicar las respuestas a los Requerimientos de los usuarios y partes interesadas. *Medir la satisfacción del ciudadano y la atención prestada a través de los diferentes canales de atención presencial y virtual.	1. Direccionamiento de las Requerimientos. 2. Respuesta a Requerimientos. 3. Consolidado de encuestas de satisfacción diligenciadas.	1. Procesos de La Alcaldía. 2. Usuarios y partes interesadas 3. Proceso de Atención al Usuario.
2. Usuarios y partes interesadas.	2.1 Requerimientos de los usuarios y partes interesadas (las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y solicitudes) 2.2 encuestas de satisfacción.				
3. Procesos de La Alcaldía.	3. Respuestas a los Trámites.				
1. Proceso de Atención al Usuario.	1.1 Consolidado de encuestas de satisfacción diligenciadas. 1.2 Mecanismos de Evaluación del Proceso.	V	*Realizar Seguimiento a las Solicitudes en Trámite. *Evaluar el Proceso de Atención al Usuario *Analizar los resultados del Informe de satisfacción del Usuario frente a los tramites y servicios prestados.	1. Informe General de Evaluación al Proceso de Atención al Usuario.	1. Gerencia Estratégica, Gestión de la Calidad, Control Interno, Verificación y Evaluación, Proceso de Atención al Usuario.
2. Procesos de La Alcaldía.	2. Reporte del estado de los Trámites.				

1. Proceso de Atención al Usuario.	1. Informe General de Evaluación al Proceso de Atención al Usuario.	A	* Generar Planes de Mejoramiento del Proceso. * Implementar las acciones de mejora propuestas.	1. Plan de Mejoramiento del Proceso. 2. Evidencias de las Acciones de Mejora Aplicadas.	1,2 Gerencia Estratégica, Gestión de la Calidad, Control Interno, Verificación y Evaluación, Proceso de Atención al Usuario.
2. Control Interno, Verificación y Evaluación.	2. Informes de Auditorías Internas				

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			
INDICADOR	FORMULA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	META
Promedio del grado de satisfacción de los usuarios	$(\text{Grado de satisfacción del usuario} / \text{Cantidad de usuarios encuestados}) * 100$	Mensual	70%
Porcentaje de usuarios satisfechos con el Servicio.	$(\text{Número de usuarios satisfechos} / \text{Número de usuarios encuestados}) * 100$	Mensual	70%
Solicitudes respondidas dentro de los términos	$\left(\left(\frac{\#SAT1}{\#RPT1} * \frac{\#RPT1}{R} \right) + \left(\frac{\#SAT2}{\#RPT2} * \frac{\#RPT2}{R} \right) + \left(\frac{\#SATn}{\#RPTn} * \frac{\#RPTn}{R} \right) \right) * 100$	Mensual	90%
Quejas y reclamos recibidos	PQRS radicadas en el periodo - Línea base de PQRS radicadas	Trimestral	-30%
Respuestas con No conformidades internas	$(\text{Número de trámites con no conformidades} / \text{Número de trámites totales}) * 100$	Mensual	-20%
Percepción del usuario frente al funcionario	$(\text{Grado de satisfacción del usuario frente al funcionario} / \text{Cantidad de usuarios encuestados}) * 100$	Mensual	70%

DOCUMENTOS
Revisar Listado Maestro de Documentos Revisar Normograma

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO
Revisar Matriz de Riesgos y Oportunidades

RECURSOS		
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA FÍSICA	TECNOLÓGICA
*Servidores Públicos *Contratistas	*Instalaciones *Puestos de Trabajo	*Software administrativo *Acceso a Internet *Equipos de Computo *Canales de Atención Virtual

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	30/05/2020	Creación de Caracterización

AUTORIZACIONES		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Marcela Montaña Cesar Forero Michael Patiño		