	ESCUELA DE CAPACITACION MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA	Código	GAU - AU01 - 5000
		Versión	3
PROCESO: GAU - GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		Fecha: 17/Abril/2017	
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN AL USUARIO		COPIA CONTROLADA	

OBJETIVO

Atender a los ciudadanos para guiarlos a las diferentes dependencias y recibir la correspondencia que llega a La Escuela de Capacitación Municipal de Floridablanca (ECAM), distribuyéndola en las diferentes dependencias para generar oportunamente las respuestas y asegurar una entrega efectiva de las mismas a los destinatarios, cumplimiento a los requisitos relacionados con la prestación del servicio por parte de La Escuela de Capacitación Municipal de Floridablanca (ECAM)

1. ALCANCE

Este proceso inicia con la orientación a los ciudadanos a donde deben dirigirse según sus necesidades, Incluye la recepción y radicación de solicitudes, tramites, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, su distribución a las diferentes áreas encargadas de darles respuesta al requerimiento en físico, personal, telefónico, correo electrónico, página Web.

2. DEFINICIONES

2.1 S.G.C.: Sistema de Gestión de la Calidad


2.2 PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

2.3 PETICIÓN: Derecho que tienen los ciudadanos para presentar solicitudes a las autoridades, con el fin de que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

2.4 QUEJAS: Expresión de insatisfacción hecha a la entidad, relacionado con sus productos o servicios.

2.5 RECLAMOS: Expresión de inconformidad del usuario por inconsistencia en la prestación del servicio.

2.6 SUGERENCIAS: Opiniones de los usuarios, que si bien no son consideradas como reclamos, pueden ser utilizadas para mejorar la prestación del servicio.


	ESCUELA DE CAPACITACION MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA	Código	GAU - AU01 - 5000
		Versión	3
PROCESO: GAU - GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		Fecha: 17/Abril/2017	
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN AL USUARIO		COPIA CONTROLADA	

3. NORMATIVIDAD LEGAL


- Constitución Política de Colombia Art. 23 - Peticiones respetuosas; Art. 75 y 76 - Derecho a la información. Art.86 – Acción de tutela
- Ley 734. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Título IV Capítulo II Deberes, artículo 34 Deberes del Servidor Público, numerales 1, 12, 26, 34, 37. Capítulo III Prohibiciones, artículo 35 Prohibiciones, numeral 8.
- Decreto 2591. Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política
- Normas ISO 9001. Sistema de gestión de la calidad, requisitos

4. DESARROLLO


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLES		PROVEEDORES	REGISTRO	CLIENTE
		AREA	CARGO			
1.	Orientar al ciudadano que llega a La Escuela de Capacitación Municipal de Floridablanca (ECAM), guiándolo a las diferentes áreas cuando este lo requiera	Atención al Usuario	Auxiliar de Apoyo	Usuarios		Toda la Entidad
2.	Atender a los usuarios internos y externos, llevando a cabo el desarrollo de	Todas las áreas	Funcionarios y/o responsables	Usuarios	Trazabilidad de servicio prestado y/o atención al usuario	Toda la Entidad

	ESCUELA DE CAPACITACION MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA	Código	GAU - AU01 - 5000
		Versión	3
PROCESO: GAU - GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		Fecha: 17/Abril/2017	
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN AL USUARIO		COPIA CONTROLADA	

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLES		PROVEEDORES	REGISTRO	CLIENTE
	la trazabilidad del servicio prestado, evidenciando el requerimiento y respuesta ofrecida por los responsables según corresponda					
3.	Recibir correspondencia de manera personal, o a través de una empresa de correo; la abre en caso que venga cerrada y no traiga el sello de "PRIVADO", lee el contenido y anexos si posee, con el fin de identificar la dependencia a la que va dirigida revisa	Atención al Usuario	Auxiliar de Apoyo	Usuarios	Correspondencia Radicada	Toda la Entidad Toda la Entidad

 ECAM <small>ESCUELA DE CAPACITACIÓN MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA</small>	ESCUELA DE CAPACITACION MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA	Código	GAU - AU01 - 5000
		Versión	3
PROCESO: GAU - GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		Fecha: 17/Abril/2017	
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN AL USUARIO		COPIA CONTROLADA	

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLES		PROVEEDORES	REGISTRO	CLIENTE
	que la documentación se encuentre en orden radicando la misma antes de ser distribuida.					
4.	Distribuir la correspondencia por dependencia de gestión, a los funcionarios pertinentes.	Atención al Usuario	Auxiliar de Apoyo	Usuarios	Correspondencia radicada	Toda la Entidad
5.	Recibir de las áreas de La Escuela de Capacitación Municipal de Floridablanca (ECAM) la correspondencia a ser enviada o entregada personalmente a los peticionarios.	Atención al Usuario	Auxiliar de apoyo	Auxiliar Administrativo	Correspondencia radicada	Usuarios

	ESCUELA DE CAPACITACION MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA	Código	GAU - AU01 - 5000
		Versión	3
PROCESO: GAU - GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		Fecha: 17/Abril/2017	
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN AL USUARIO		COPIA CONTROLADA	

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLES		PROVEEDORES	REGISTRO	CLIENTE
6.	Entregar encuesta de satisfacción a los usuarios para ser diligenciada	Atención al Usuario	Auxiliar de apoyo	Auxiliar Administrativo	Encuesta de Satisfacción	Usuarios
7.	Realizar seguimiento a los tiempos de respuesta de la correspondencia	Atención al Usuario	Auxiliar de apoyo	Auxiliar Administrativo	Correspondencia radicada	Dirección
8.	Tabular encuesta de satisfacción	Atención al Usuario	Auxiliar de apoyo	Auxiliar Administrativo	Encuesta de Satisfacción	Dirección General
9.	Referenciar y archivar los documentos en la respectiva carpeta	Atención al Usuario	Auxiliar de apoyo	Auxiliar Administrativo	Archivo	

5. PUNTO DE CONTROL.

Radicado de correspondencia
Tabulación de encuesta de satisfacción
Tabulación de tiempos de respuesta

6. INDICADOR.

% Peticiones Radicadas = Número peticiones radicadas / Número peticiones contestadas

	ESCUELA DE CAPACITACION MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA	Código	GAU - AU01 - 5000
		Versión	3
PROCESO: GAU - GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		Fecha: 17/Abril/2017	
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN AL USUARIO		COPIA CONTROLADA	

% satisfacción de usuarios = Número usuarios satisfechos / Número de usuarios atendidos que responden la encuesta

7. RIESGOS

No efectuar seguimiento a las solicitudes
 No entregar encuestas de satisfacción
 No radicar PQRS

8. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE/CARGO	FECHA	FIRMA RECIBIDO

10. HISTORIAL DE REVISIONES

Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobado
1	Emisión del Documento	02/11/2015	
2	Actualización logo imagen institucional – Se replantean los indicadores de % peticiones radicadas y % satisfacción de usuarios – Se incluye actividad 8.	04/05/2016	
3	Inclusión actividad 2.	17/04/2017	

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Diego Antonio Escobar Rueda	Contratista Profesional de Apoyo	
Revisó	Diego Antonio Escobar Rueda	Contratista Profesional de Apoyo	
Aprobó	Mercedes Plata Delgado	Directora ECAM	