	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	106.PR.AC.01
	<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 01
		Página 1 de 4

## 1. OBJETIVO

Brindar atención e información efectiva y eficaz a los ciudadanos que les permita acceder a los servicios y trámites que ofrece el Instituto Municipal de Educación para el trabajo y Desarrollo Humano de Yumbo –IMETY, contribuyendo con la satisfacción de los ciudadanos en la entidad.

## 2. ALCANCE

Inicia con la atención a los ciudadanos a través de los diferentes canales presencial, telefónico y virtual que ofrece el Instituto Municipal de Educación para el trabajo y desarrollo Humano de Yumbo –IMETY y finaliza con el direccionamiento de acuerdo al servicio o trámite, y/o con la respuesta a un PQRSFD.

## 3. DEFINICIONES

**ATENCIÓN:** Cortesía, urbanidad, demostración de respeto u obsequio

**CANALES DE ATENCIÓN:** son los medios que la institución pone a disposición para comunicarse y relacionarse con su público.

**CIUDADANO:** El término ciudadano es una condición político-jurídica que se aplica a toda aquella persona que, como mayor de edad, tiene deberes para con sus compañeros ciudadanos así como también derechos.

**DENUNCIAS:** es una declaración que se realiza ante una autoridad sobre un hecho que puede constituir delito.

**FELICITACIONES:** Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios ofrecidos por la Institución.

**DERECHO DE PETICIÓN:** Es el derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante la entidad competente por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

**Peticiones:** Consiste en el derecho fundamental que tienen todos los habitantes del territorio de hacer peticiones RESPETUOSAS a las autoridades del país con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto. Las peticiones pueden hacerse por cualquier medio eficaz para comunicar el pensamiento: por escrito, por mensaje verbal telefónico, por medio magnético, por medio electrónico, por comunicación verbal presencial.

**QUEJA:** Cualquier expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de particulares que lleven a cabo una función en la entidad y que requieren respuesta de la Institución, explícita o implícita.

**RECLAMO:** Es cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de la autoridad pública, es decir una declaración formal por el incumplimiento de



un derecho que ha sido perjudicado o amenazado por la deficiente prestación, suspensión injustificada del servicio.

**SERVICIO:** Acción y efecto de servir.

**SUGERENCIA:** Es cualquier expresión verbal o escrita de recomendación, insinuación o formulación entregada por el ciudadano que tiene por objetivo mejorar el servicio que se presta en la entidad.

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Es aquella que se realiza con el propósito de requerir información relacionada con un servicio o atención de alguna necesidad particular.

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**PARTES INTERESADAS:** Organización, entidad, persona o usuario que recibe un producto y/o servicio.

**CORRECCIÓN:** Acción inmediata para dar solución a un problema detectado.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción: del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

#### 4. CONDICIONES GENERALES

- El Instituto Municipal de Educación para el trabajo y desarrollo Humano de Yumbo, cuenta con trámites simples y eficientes que facilitan el acceso de los ciudadanos a la información y a sus derechos.
- Con el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones se disminuye la presencia de los ciudadanos en la ventanilla de la institución.
- El servicio y la atención que prestan las personas que desarrollan las labores en los diferentes canales de atención se caracteriza por ser respetuoso, amable, confiable, empático, incluyente, oportuno, efectivo e innovador.
- La institución ha establecido mecanismos de fácil acceso y de manera comprensible para que los grupos de valor presenten sus PQRSFD.
- Las PQRSFD podrán ser presentadas por los siguientes medios: verbal (atención telefónica, personal) y escrita (oficio, buzón, página web, correo electrónico, redes sociales).
- Las PQRSFD pueden ser presentadas por cualquier integrante de la comunidad estudiantil, así como cualquier ciudadano.
- Las respuestas directas se pueden brindar por correo electrónico o escrito, según se considere pertinente.
- La respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, pertinente y suficiente.

**5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

N°	CICLO PHVA	Descripción	Responsable	Periodicidad	Registro / Formato
1	P	Elaborar plan de acción, indicadores, matriz de riesgos.	Líder del proceso	Anual	Plan de acción
2	P	Caracterización de los grupos de valor Datos estadísticos de encuestas satisfacción del ciudadano, (todas las encuestas) Oferta educativa	Contratista de apoyo atención al ciudadano Coordinación académica Gestión de comunicaciones	Diaria	Caracterización grupos de valor Estadísticas encuestas satisfacción al usuario
3	H	Aplicar protocolo de Atención al ciudadano. Código de integridad con valores institucionales y humanización.	Contratista de apoyo atención al ciudadano	Diaria	Protocolo de atención al ciudadano 100.OD.DP.05
4	H	Atender y orientar al ciudadano que hace la consulta por los diversos canales de atención (presencial, telefónica, redes sociales), y prioriza la atención de acuerdo a su condición. Registrarlo en la planilla	Contratista de apoyo atención al ciudadano	Diaria	Planilla atención al ciudadano 301.FO.BE.07
5	H	Direccionar al ciudadano de acuerdo a la consulta o requerimiento para que su solicitud sea atendida por el área competente	Contratista de apoyo atención al ciudadano	Diaria	Planilla atención al ciudadano 301.FO.BE.07
6	H	Dar información si la solicitud es de oferta académica de acuerdo al volante informativo de la institución. Si es PQRSFD remitir a ventanilla única del auxiliar Administrativo	Contratista de apoyo atención al ciudadano	Diaria	Volante informativo
7	H-V	Realizar llamadas telefónicas y aplicar instrumento de seguimiento a egresados, y entregar información a bienestar estudiantil	Contratista de apoyo atención al ciudadano	Cuando se requiera	Formato Encuesta 100.FO.DP.58
8	H-V	Aplicar encuesta de satisfacción del ciudadano presencial, telefónico y virtual.	Contratista de Apoyo atención al ciudadano	Semanal	Formato Encuesta 100.FO.DP.58

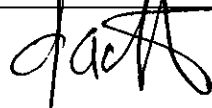
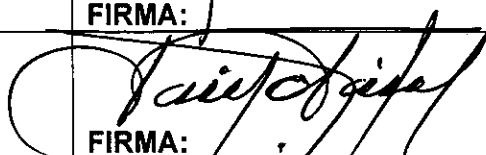


PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

9	H-V	Realizar informe estadístico de Satisfacción al ciudadano y entregar a Bienestar Estudiantil	Líder Proceso Atención al ciudadano	Mensual	Informe estadístico
10	H-V	Realizar consolidado de personas atendidas y reportar al líder de proceso.	Contratista de apoyo Atención al ciudadano	Mensual	Consolidado
11	V	Atender las auditorias internas	Líder del proceso	Anual	Plan de auditoria
12	A	Implementar acciones de mejora	Líder de proceso	Cuatrimestral	Plan de mejoramiento

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- Constitución política artículo 2
- Decreto ley 2150 de 1995
- ley 962 de 2005
- decreto ley 019 de 2012
- Ley 2052 de 2020
- Artículo 4° de la ley 1581 de 2012
- MIPG. Tercera dimensión, atributos de calidad, normatividad

<b>REVISO:</b> VANESSA OLAVE	<b>CARGO:</b> LIDER DEL PROCESO	<b>FIRMA:</b> 
<b>APROBO:</b> JAIME SANCHEZ LENIS	<b>CARGO:</b> DIRECTOR	<b>FIRMA:</b> 

ANEXOS

Anexo A. Control de Cambios

Version	Fecha (dd/mm/aaaa)	Revisado por:	Aprobado por:	Descripción de la actualización
01	08/09/2022	Norma Castellanos/ Claudia Vélez Arias/ Vanessa Olave	Jaime Sánchez Lenis	Creación del procedimiento