

<b>GESTION ADMINISTRATIVA SUB PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: F-01-G-1
<b>PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 01
	Fecha: 1/07/2020

# PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2020

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCION</b>	<b>3</b>
1. OBJETIVO .....	4
1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
2. ALCANCE .....	4
3. NORMATIVIDAD .....	5
4. CONDICIONES GENERALES .....	6
4.1 MISION .....	6
4.2 VISION .....	6
5. METODOLOGIA .....	7
5.1 SERVICIO AL CIUDADANO .....	7
5.2 FIN DEL SERVICIO .....	7
5.3 CARACTERISTICAS DEL SERVICIO.....	7
5.4 ATRIBUTOS DE LA PRESTACION DEL SERVICIO .....	8
5.5 PROTOCOLOS DE ATENCION A LA CIUDDANIA .....	8
5.6 CANALES DE ATENCION A LA CIUDADANIA .....	8
5.6.1 CANAL PRESENCIAL .....	9
5.6.2 ATENCION PREFERENCIAL .....	9
5.6.3 CANAL TELEFONICO .....	10
5.6.4 CANAL VIRTUAL .....	10
5.6.5 BUZON DE SUGERENCIAS .....	11
6. SATISFACCION DEL CLIENTE .....	11
6.1 METODOS DE SEGUIMIENTO .....	11
7. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS --	12
8. CONTROL Y MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	14

GESTION ADMINISTRATIVA SUB PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO	Código: F-01-G-1
PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
	Fecha: 1/07/2020

## INTRODUCCIÓN

**Movilidad Futura S.A.S** encaminada especialmente en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos en general, basada en sus valores "código de Integridad": honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, tiene como su principal objetivo de ofrecer una adecuada atención y prestación de servicios de manera oportuna y Pertinente, brindando atención de calidad con respecto a las solicitudes o requerimientos presentados por parte de los ciudadanos.

La entidad trabaja continuamente para mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos relacionados con la prestación de la Atención al Ciudadano, con el nuevo modelo "MIPG" que busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

En este sentido, la estrategia de atención al ciudadano de **Movilidad Futura S.A.S** es garantizar el derecho de la ciudadanía a un servicio efectivo, de calidad y oportuno, que permita satisfacer las necesidades de los ciudadanos y partes interesadas.

El presente manual recoge todas las pretensiones e intereses de la entidad en garantizar a los ciudadanos atención y servicio basados en el respeto, la amabilidad, la transparencia y el compromiso.

Este documento debe contribuir a desempeñar, de manera óptima, la labor de atención al ciudadano por parte de Los servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión, teniendo en cuenta que la función primordial es brindar una adecuada atención al ciudadano.

## OBJETIVO

atender y orientar a todos los ciudadanos que se acerquen a las instalaciones de la entidad, como también se hará la recepción de peticiones, quejas reclamos, sugerencias, permitiendo desarrollar acciones orientadas a la participación y servicio al ciudadano, unificando criterios a tener en cuenta a la hora de brindar el servicio, para que aquellos servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión que atienden público permanente o esporádicamente lo hagan convencidos de que con su labor están contribuyendo a constituir una armonía necesaria entre el Estado y la ciudadanía, aplicando siempre los principios que definió el modelo de gestión pública eficiente al servicio del ciudadano.

### 1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- **D**ar a conocer los servicios que presta Movilidad Futura S.A.S. como también los canales de atención que se pondrán a disposición de los ciudadanos.
- Establecer los procedimientos y los+ controles para la atención a los ciudadanos con el propósito de prestar un servicio que cumpla, con los principios de transparencia, celeridad, eficiencia, eficacia, y efectividad.
- Establecer las obligaciones de Movilidad Futura S.A.S. los deberes y derechos de los ciudadanos.
- Medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios prestados por la entidad, y establecer las acciones de mejora a que haya lugar.

## ALCANCE

El Plan de Atención al Ciudadano, aplica para todos los servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión, que laboren y tengan un vínculo directo con la prestación del servicio y atención a la ciudadanía, asumirán y actuarán de acuerdo, al código de integridad y todos aquellos acuerdos y compromisos y protocolos éticos. Se actuará de acuerdo al Sistema de Atención al Cliente, y las acciones descritas en el presente manual, aplican a partir del momento de recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia, derecho de petición o solicitud hasta la solución de la misma.

## NORMATIVIDAD

Constitución Política de Colombia:

Artículo 2. Se mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que está servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

Artículo 20. (Libertad de expresión) menciona que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 "por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano", el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.

Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones

Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 1166 de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

Decreto 1499 de 2017, "Por el cual se modifica el decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Decreto 612 de 2018, Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

## CONDICIONES GENERALES

**Movilidad Futura S.A.S.**, en busca de una mejora continua en la prestación del Servicio al Ciudadano, ha dispuesto la realización de este manual como herramienta de ayuda para aquellas personas que diariamente se enfrentan a situaciones y momentos difíciles en la atención ciudadana, así como también poder garantizar que las actuaciones sean eficientes, calificadas y que cumplan con todas las disposiciones legales y éticas.

**Movilidad Futura S.A.S.**, espera que la atención a la ciudadanía sea un servicio homogéneo y que se proporcione de la misma manera en cualquiera de los procesos de la entidad, aportando directrices generales que permitan la prestación de servicios de manera ordenada, sistemática y coherente con las necesidades de la ciudadanía, incluyendo la población especial, la atención de personas con discapacidad, de la tercera edad, mujeres en estado de embarazo y de talla baja y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta. (Atención incluyente y accesibilidad)

### 4.1 MISIÓN:

Movilidad Futura S.A.S. gestiona, planea, controla y supervisa la implementación, construcción y puesta en marcha el Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros de la ciudad de Popayán, con principios de economía, eficiencia y sostenibilidad, contribuyendo al desarrollo social, ambiental, cultural y urbanístico.

### 4.2 VISIÓN:

En el 2021 Movilidad Futura S.A.S. será reconocida como una empresa eficiente en el desarrollo y gestión de la implementación del Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros de la ciudad de Popayán, por su contribución al mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo integral de la ciudad.

## METODOLOGIA

- SERVICIO AL CIUDADANO
- FIN DEL SERVICIO

Generar mecanismos adecuados para garantizar la atención al ciudadano según las disposiciones normativas, con el fin de prestar un servicio con calidad y eficiencia, contribuyendo de esta manera a su satisfacción, para ello, busca acercar la entidad a la comunidad, con base en una mejor coordinación de competencias y funciones administrativas, mediante la prestación de servicios oportunos y ágiles, del acceso equitativo y óptimo a los canales de información y la reducción de trámites, fortaleciendo la participación de la sociedad en la vigilancia y control de la gestión pública.

- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

En **Movilidad Futura S.A.S.**, está comprometida en garantizar la atención integral de los ciudadanos, partiendo de una comunicación eficaz que permita entender sus necesidades, dar respuesta a sus requerimientos y ganar confianza en la gestión de la Entidad.

Es por ello, que los servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión deben estar informados y capacitados para atender las solicitudes y seguir los conductos establecidos por la Entidad para dar trámite a las mismas.

Se debe tener en cuenta los siguientes lineamientos para garantizar la adecuada atención a los ciudadanos:

- La entidad a través del subproceso de Atención al Ciudadano brinda orientación, guía y asesoría, con respecto a los trámites y servicios que requieran los ciudadanos, así como la recepción y registro de la correspondencia allegada, relacionadas con el cumplimiento de sus funciones, misión o prestación del servicio.
- Todos los servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión deben:
  - a. Tener conocimiento sobre trámites y servicios.
  - b. Facilitar el acceso a la información.
  - c. Brindar atención oportuna y efectiva.
  - d. Prestar un servicio con excelente calidad.
  - e. Demostrar interés y actitud de escucha.

GESTION ADMINISTRATIVA SUB PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO	Código: F-01-G-1
PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
	Fecha: 1/07/2020

- ATRIBUTOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para brindar un servicio de calidad se debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- Amable: cortés pero también sincero.
- Confiable: de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- Empático: el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- Oportuno: en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- Efectivo: resuelve lo pedido

- PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Definidos como las guías, procedimientos y orientaciones básicas, acuerdos o métodos, etc., previamente establecidos por **Movilidad Futura S.A.S** para estandarizar y optimizar la interacción entre los servidores públicos, contratistas de apoyo a la gestión y los ciudadanos. Estos protocolos son utilizados en cada uno de los canales de atención con el objetivo de buscar la unificación de los procedimientos y la imagen institucional.

- CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:

El sub proceso de Atención al Ciudadano se estructura bajo cuatro (4) canales para la atención Integral con la ciudadanía: canal presencial, canal telefónico y canal virtual (correo electrónico [servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co](mailto:servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co) , página web <http://movilidadfutura.gov.co/> ) (<http://movilidadfutura.gov.co/pqr/>), buzón de sugerencias, con el fin de garantizar la calidad de la atención, oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía.

El Contratista de apoyo de atención al ciudadano informara a los ciudadanos el número del radicado si fuese necesario y el mecanismo (teléfono o correo electrónico) a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones.

<b>GESTION ADMINISTRATIVA SUB PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Código: F-01-G-1
<b>PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 01
	Fecha: 1/07/2020

- Canal Presencial

Se brinda atención en la única sede ubicada en la carrera 5 # 2-11 B/Centro, lo integra los servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión que prestan los servicios en la planta física de la entidad, que prestan el servicio a la comunidad, en el horario de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 12:00 m. – 2:00 p.m. a 6:00 p.m.; Horario de radicación de comunicaciones : 8:00 am a 11:00 m y 2:00 pm a 5:00 pm, donde la ciudadanía de manera presencial puede acceder a los servicios de información de los planes, programas proyectos de manera integral y realizar diferentes trámites.

#### Factores importantes en la atención presencial

- Hacer contacto visual desde el momento de su llegada
  - Saludar al ciudadano de manera amable, buenos días/tardes, ni nombre es, ¿en qué puedo servirle?, sin esperar a que sean ellos quienes saluden primero.
  - Dar al ciudadano atención completa y exclusiva durante su permanencia en las instalaciones.
  - Garantizar la satisfacción del ciudadano en su requerimiento.
  - Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
  - Si es necesario, se debe registrar el requerimiento en el sistema Orfeo utilizando los formatos para tal fin (FGS\_10 Radicación Verbal de PQRS)
  - De manera respetuosa se le solicitará diligenciar la encuesta de satisfacción al usuario dejando claridad que es voluntaria. (F-04-GAD-AC-11 Encuesta de Atención al Ciudadano)
  - Utilizar un buen tono de voz claro, para que el mensaje sea entendible.
  - Tener una excelente presentación personal.
  - La postura debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados. Se debe mostrar aptitud laboral.
- Atención Preferencial.

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta, personas de talla baja y periodistas (casos especiales).

- Contacto directo

El contratista de apoyo del proceso de atención al ciudadano, es la primera persona que recibe a los ciudadanos, esta persona debe orientar a la ciudadanía en general para la atención, posteriormente, debe orientar al ciudadano para que haga contacto con el servidor público y/o contratista, de apoyo a la gestión de prestarle el servicio solicitado.

Para el caso de los ciudadanos que tengan algún tipo de limitación física (Atención incluyente y accesibilidad), los debe orientar a un espacio adecuado para su atención.

- Canal telefónico

Medio de contacto donde la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, planes, programas y eventos que desarrolla la entidad, actualmente se cuenta con la línea única de atención a la ciudadanía, teléfono fijo 8205898, línea que opera bajo los lineamientos y objetivos que le son asignados al sub proceso de atención al ciudadano.

Principales factores en la atención telefónica

Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono

- Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- El contratista de apoyo de atención al ciudadano debe hablar con un tono de voz agradable
- Saludar a quien llama informando el nombre de la entidad. Movilidad Futura... Buenos días/tardes, habla (nombre). ¿en qué le puedo ayudar?
- Dedíquese exclusivamente a la atención al ciudadano, no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras tiene la llamada en curso.
- Antes de finalizar la llamada y si es necesario registrarla, utilizar los formatos para este fin. (F-03-GAD-AC-11 Radicación Verbal de PQRS)
- Si se radica el requerimiento se debe enviar al correo electrónico del ciudadano el número del radicado para su consulta.

- Canal Virtual

Se cuenta con una página web (<http://movilidadfutura.gov.co/>) en donde se publica información relevante sobre los servicios, planes, programas, proyectos y estructura administrativa, que permitirá la consulta ágil a los ciudadanos.

Además, sirve de mecanismo de comunicación y divulgación de las diferentes políticas públicas de inclusión, transparencia y confianza en el gobierno municipal de Popayán, promoviendo la estrategia de participación ciudadana y la fase de democracia en línea.

Así mismo, los ciudadanos y partes interesadas pueden escribir sus PQRS a través del correo institucional [servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co](mailto:servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co) o registrarlas en el siguiente enlace directamente <http://movilidadfutura.gov.co/pqr/>

- Buzón de sugerencias

Se tiene dispuesto un buzón de sugerencias en el pasillo principal de las instalaciones para que los ciudadanos puedan depositar de manera espontánea sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias. (El personal de apoyo de atención al ciudadano entregará al usuario el formato F-03-GAD-AC-11 Radicación Verbal de PQRS, para diligenciar la petición)

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La satisfacción del cliente se puede definir como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de contrastar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus necesidades y expectativas.

Cuando se va a determinar el nivel de satisfacción de los clientes, no se habla de otra cosa que medir los resultados de la gestión de Movilidad Futura S.A.S durante un periodo determinado, en tal sentido se busca conocer los logros alcanzados desde los tres aspectos como son:

- **Efectividad:** Se debe evaluar con el cliente si se ha logrado el impacto deseado, es decir, si se ha satisfecho la necesidad que originó su requerimiento
- **Eficacia:** Determinar si se brindó la información solicitada o se dio la solución exigida (acciones desarrolladas).
- **Eficiencia:** Desde el punto de vista de los recursos, se debe fijar la participación de los recursos tiempo (demora en la atención, trámite y solución de las quejas), dinero (eliminación de erogaciones innecesarias o gastos inoficiosos para los usuarios).

### 6.1 MÉTODOS DE SEGUIMIENTO:

**Encuestas:** Las encuestas de satisfacción al usuario consisten en obtener información sobre el nivel de servicio en la entidad y el usuario la diligencia de manera voluntaria (F-04-GAD-AC-11 Encuesta de Atención al Ciudadano)

Las escalas de calificación serán por medio de imágenes, para proporcionar una aplicación práctica y de fácil entendimiento a los ciudadanos que diligencian la encuesta.

- Excelente: 😊 Bueno: 😊 Regular: 😊 Deficiente: 😊

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS),

Para la gestión y trámite de las PQRS la entidad a diseña el procedimiento (P-01-GAD-AC-11 Gestión y Trámite de PQRS).

Las peticiones podrán presentarse de forma presencial (oficio o diligenciando el formato F-03-GAD-AC-11 Radicación Verbal de PQRS verbalmente), por correo electrónico. ([servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co](mailto:servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co)) o registrarlas por medio de la página web, utilizando el siguiente enlace <http://movilidadfutura.gov.co/pqr/>

**Contenido de las peticiones.** Toda petición deberá contener, por lo menos:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. (Artículo 14. Ley 1755 de 2015)
- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Cuando se realice la petición de forma verbal, el contratista de apoyo debe suministrar al usuario el formato (FGS\_10 Radicación Verbal de PQRS), se debe generar una constancia de recepción (número de radicación) la cual debe contener los siguientes requisitos:

- Número de radicado o consecutivo.
- Fecha y hora de la presentación.
- Datos de quien la presenta o de su apoderado si se realizó a través de este: entre dichos datos se encuentran los nombres y apellidos completos, documento de identidad y dirección de correspondencia; esta última puede ser física o electrónica.
- El objeto y las razones de la petición.
- Documentos anexos: si comprenden información necesaria y requerida por ley, la autoridad puede rechazar la petición por la falta de estos.
- Información de quien recibe la petición.
- Señalamiento en el cual conste que la petición se realizó de manera verbal.

### CONTROL Y MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Con el objetivo de seguir fortaleciendo, la prestación de un mejor servicios a los ciudadanos, se realizan los lineamientos por medio de la ejecución de acciones orientadas a fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos y los grupos de interés, generando confianza a través de la aplicación de los principios de información completa y clara, de igualdad, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, que enmarcan el excelente servicio que se le presta a la ciudadanía y que permite obtener como resultado la prestación de un servicio de calidad y efectivo.

Por esta razón se definen los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, los cuales se presentan a continuación.

	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir PQRS	Las PQRS podrán recibirse a través de los diferentes canales habilitados por la Empresa (presencial, Telefónico, buzón de sugerencias, verbal, correo electrónico, página web),	Contratista apoyo de la Atención al Ciudadano	Correo Electrónico  Formato Radicación Verbal de PQRS FGS_10 Versión 02

		<b>NOTA 1:</b> Todos los funcionarios y Contratistas deben Solicitar el acceso a Sistema Orfeo		
2	Diligenciar Formato	Si la PQRS es de forma presencial (verbal, buzón de sugerencias) o telefónica, el usuario o contratista de apoyo de atención al ciudadano, debe diligenciar el formato FGS_10: Radicación Verbal de PQRS (correo electrónico, página web,) se debe guardar la solicitud en formato PDF para poder ser radicada. <b>Nota 2:</b> Todas la PQRS deben ser radicadas en la oficina de Atención al ciudadano, por la ventanilla única.	Contratista apoyo todos los procesos	Formato Radicación Verbal de PQRS, FGS_10 Versión 02  PDF del correo electrónico
3	Analizar y registrar la PQRS	Dependiendo de la naturaleza de la PQRS se analiza el proceso que afecta o los procesos involucrados en el asunto para vincularlos a la solución y se remite para ser gestionadas en un término no mayor a: (ver condiciones generales). El registro debe realizarse a través del sistema Orfeo y así generar automáticamente el registro de la PQRS, el cual se imprime y se entrega al peticionario como constancia de recibido, si la PQRS es recibida por vía Web, telefónica, por correo electrónico, buzón de sugerencias, el registro se envía al correo electrónico del Usuario.	Contratista apoyo de la Unidad de Correspondencia a Contratista de apoyo responsable de dar la solución a la PQRS	Formato Radicación Verbal de PQRS FGS_10 Versión 02  Aplicativo Orfeo

		<p>En caso de queja por una manifestación de disgusto o inconformidad en la prestación del servicio, el líder de proceso establecerá el tratamiento a seguir.</p> <p>Cuando se trate del desempeño de funciones de algún servidor público, será tramitada de inmediato y se reportara a la Secretaria General para que actúe de acuerdo a la Ley 734 de 2002, se comunica al Gerente para que tome las acciones pertinentes.</p> <p>Los responsables deben mantener controlado el estado de las PQRS hasta que se produzca respuesta, dejando evidencia del seguimiento al encargado de la respuesta.</p> <p><b>NOTA 3:</b> Los responsables de Cada proceso son los encargados de direccionar las PQRS al interior de su proceso.</p> <p><b>NOTA 4:</b> Las PQRS, que son de carácter anónimo, se tramitan de igual forma que las que tienen identificado al peticionario y la respuesta final se debe imprimir y publicar en el sitio web y en un lugar visible (cartelera informativa) durante cinco (5) días calendario</p>		
4	¿Requiere Visita?	<p>Determinar si la PQRS requiere o no visita.</p> <p><b>NO:</b> Si no requiere visita se debe dar el trámite según los tiempos estipulados en las condiciones generales y</p>	Contratista de apoyo responsable de dar la solución a la PQRS	Aplicativo Orfeo

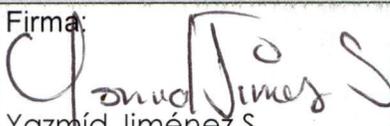
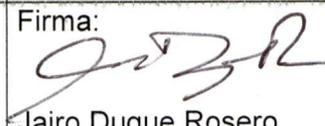
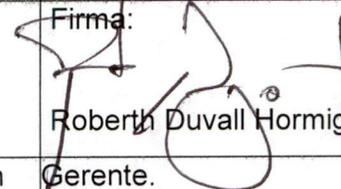
		<p>pasar a la actividad 6.</p> <p><b>SI:</b> Se requiere visita, se debe programar con los procesos involucrados dependiendo la problemática a tratar.</p>		
5	Realizar visita	<p>De acuerdo a la programación de la visita, se desplazan los servidores involucrados o contratistas de apoyo para verificar los hechos motivo de la PQRS. Las evidencias de la visita deben ser registradas de acuerdo a la situación atendida, dejando registros en los formatos que aplique según el caso de cada procedimiento de los procesos involucrados.</p>	<p>Servidores Involucrados, Contratista de apoyo responsable de dar la solución a la PQRS</p>	<p>Formato Radicación Verbal de PQRS FGS_10 Versión 02</p>
6	Tramitar la solución y/o respuesta de las PQRS	<p>El responsable debe dar tratamiento a la PQRS; una vez recibida, analizada y atendida debe emitir la respuesta al ciudadano, teniendo en cuenta los tiempos estipulados en las condiciones generales de este procedimiento. Si al analizar la PQRS el responsable determina que la solución o atención completa de la PQRS requiere un término de tiempo mayor, entonces se debe comunicar igualmente al ciudadano esta situación. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el responsable de dar trámite a la solicitud, deberá informar de inmediato y en todo caso</p>	<p>Contratista de apoyo responsable de dar la solución a la PQRS</p>	<p>Aplicativo Orfeo</p>



	<p>antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p> <p>El responsable encargado del trámite de la solicitud realiza la actuación necesaria y proyecta la comunicación para darle solución y/o respuesta por escrito a las PQRS.</p> <p>Luego que el responsable emita la respuesta (la respuesta debe lo más completa posible) y para el cierre del trámite del peticionario, enviar dicho documento con la evidencia al subproceso de Atención al Ciudadano, para que éste se ponga en contacto con el peticionario y se le entregue la contestación a su petición de manera oficial, o por medio de correo electrónico Institucional.</p> <p><b>NOTA 5:</b> Todas las evidencias de cierre o de trámite de la PQRS deben estar alojadas en el sistema Orfeo.</p> <p><b>NOTA 6:</b> No se puede responder de forma OK, Tramitado, Se envió información ok. Se debe responder de forma clara y objetiva dando claridad en el tipo de respuesta.</p>		
--	---	--	--

7	Realizar seguimiento	<p>Todas las PQRS registradas en Orfeo serán motivo de seguimiento las cuales se deben registrar en el Formato F-02-GAD-AC-11 Consolidado PQRS, para realizar el seguimiento respectivo.</p> <p><b>NOTA 7:</b> La contratista de Apoyo de Atención al Ciudadano es la encargada de hacer el seguimiento a todas las PQRS y alertar a los responsables antes de los tiempos establecidas según en las condiciones Generales.</p>	<p>Contratista de apoyo del Proceso Atención al Ciudadano y Líder del Proceso Administrativa</p>	<p>Formato Consolidado PQRS F-02-GAD-AC-11</p> <p>Aplicativo Orfeo</p>
8	Seguimiento casos Complejos o críticos	<p>Las situaciones reiterativas, asuntos repetitivos y demás que requieran solución compleja a cargo de las partes interesadas, son casos críticos y se hará control por parte del Gerente.</p>	<p>Servidores Involucrados, Contratista de apoyo responsable de dar la solución a la PQRS</p>	<p>Aplicativo Orfeo</p>
9	Elaborar Informes	<p>Se consolida mes a mes la información de las PQRS registradas para la elaboración del informe mensual sobre los servicios o procesos que presentan el mayor número de PQRS, de acuerdo a los criterios como: tipo de PQRS recibidas en el mes, tipología de comunicación utilizados por los usuarios, direccionamiento a los procesos para su gestión, estado de PQRS, consolidado de datos del comportamiento del mes y acumulado anual, el cual debe presentarse al proceso de gestión</p>	<p>Contratista de apoyo Atención al Ciudadano y Social</p>	<p>Formato Consolidado PQRS F-02-GAD-AC-11</p> <p>Aplicativo Orfeo</p>

		proceso de gestión Administrativa , El informe mensual de PQRS, se presentará a la Oficina de Control Interno para ser analizadas y mejorar y/o racionalizar el servicio.		
10	Archivar PQRS	El recibido de PQRS y su respuesta debe quedar archivado en su respectivo expediente de acuerdo con lo estipulado en las TRD y procedimiento de organización de documentos.	Contratista apoyo de la Atención al Ciudadano	Aplicativo Orfeo

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Firma:  Yazmíd Jiménez S.	Firma:  Jairo Duque Rosero	Firma:  Robert Duvall Hormiga Timaná.
Contratista Apoyo Atención al Ciudadano	Contratista Líder Planeación	Gerente.

Revisó: Mónica Rodríguez *MR*  
 Contratista Líder Administrativa