

### 1. INFORMACIÓN BÁSICA

OBJETIVO	Brindar atención con calidad y oportunidad a los clientes y partes interesadas, mediante la implementación de políticas de servicio y gestión, para atender la demanda de los ciudadanos en trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, verificando la percepción de la satisfacción ciudadana frente a la prestación de los mismos, en el marco del alcance misional de la Entidad.
ALCANCE	Inicia con la presentación de peticiones, solicitudes, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de la ciudadanía y partes interesadas y termina con la medición de la percepción de los ciudadanos frente a la prestación de los servicios
LIDER DEL PROCESO	Secretaría General
PERSONAL DE APOYO	Personeros Delegados, Profesional Universitario, Personal Asistencial y Contratistas.
TIPO DE PROCESO	Misional

### 2. REQUISITOS

LEGALES	Ver listado maestro de documentos externos - Nomograma- FGD-10
SERVICIO (ATRIBUTOS)	Claridad, legalidad, igualdad, oportunidad, publicidad, eficacia, imparcialidad y transparencia.
ORGANIZACIÓN	Resolución 120 de 2020 (diciembre 23), por medio de la cual se adopta el Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Acuerdo 022 de 2012 Por medio del cual se adopta la Estructura Administrativa de la Personería de Itagüí. Acuerdo 012 de 2015 por el cual se adopta y se actualiza el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Personería de Itagüí y se modifica el Acuerdo 022 de 2012.
NTC ISO 9001:2015	4..Contexto de la organización. 5. Liderazgo. 6. Planificación. 7. Apoyo. 8. Operación. 9. Evaluación del desempeño. 10. Mejora.
MIPG Modelo integrado de planeación y gestión	Dimensión: Gestión con valores para resultados – Operación externa. Políticas: Participación ciudadana en la gestión pública, racionalización de trámites y servicio al ciudadano. Gobierno Digital.

### 3. RECURSOS DEL PROCESO

HUMANOS	Personero, Personeros Delegados, Profesionales Universitarios y Personal Asistencial y Contratistas.
TECNOLOGICOS	Oficinas dotadas de equipos de cómputo, software, red interna, aplicaciones, Internet, sistemas de información y comunicación.
INFRAESTRUCTURA	Instalaciones locativas adecuadas para la prestación de los servicios (que

garanticen la reserva de la información cuando se requiere), Condiciones normales en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, condiciones ergonómicas que proporcionen seguridad y salud en el trabajo.

#### 4. ACTIVIDADES

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	CICLO	RESPONSABLE	PRODUCTO O SALIDA	CLIENTE
Direccionamiento Estratégico. Planeación Institucional	Contexto Estratégico de la entidad	Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso	P	Personero Municipal Personero (a) Delegado para el proceso atención al ciudadano.	Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso.	Unidades administrativas Entes gubernamentales Comunidad general y partes interesadas
Direccionamiento Estratégico. Planeación Institucional	Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	P	Personero Municipal Personero (a) Delegado para el proceso atención al ciudadano.	Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso..	Unidades administrativas Entes gubernamentales Comunidad general y partes interesadas
Congreso de la República Alta Dirección de la Entidad	Normatividad (Leyes, Acuerdos, decretos y/o actos administrativos)	Planificar el servicio de Atención a la Ciudadanía (definición de canales de atención, disposición de los recursos, definición de políticas de operación)	P	Personero Municipal	Plan Estratégico Plan de acción Proceso de Atención al Ciudadano	Ciudadano
Comunidad, necesidad	Peticiones, quejas,	Tramitar las peticiones,	H	Personeros Delegados,	Atención de PQRDSF	Comunidad, clientes y

s y expectativa s de los clientes y partes interesadas Entes de control	reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes en general	quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, Solicitudes y felicitaciones		Profesional Universitario de cada una de las delegatura		partes interesadas Entes de Control
Comité Directivo Entes de Control  Proceso evaluación y mejoramiento continuo.	Normatividad, Informes de verificación  Identificar oportunidades de mejoramiento. Resultados de la Gestión de procesos. Encuestas de percepción a los usuarios PQRDSF asociados a procesos. Hallazgos de auditorías internas y externas. Registro de salidas no conformes. Mapa de riesgos,	Verificación de la calidad, oportunidad y eficacia en la respuesta según parámetros definidos en el sistema de atención de PQRDSF.  Realizar seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al proceso.  Aplicar y analizar los datos de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias PQRDS relacionadas con el proceso. Analizar los	V	Personero y Comité Directivo	Acta de Evaluación del informe de verificación	Comunidad, clientes y partes interesadas Entes de Control Ente Territorial

	<p>servicios contratados Indicadores de gestión</p>	<p>hallazgos de las auditorías internas y externas.</p> <p>Determinar, recopilar y analizar los datos de salidas No conformes del proceso (productos o servicios no conformes).</p> <p>Realizar interventoria a los servicios contratados.</p> <p>Analizar los riesgos asociados al proceso incluyendo los de corrupción.</p> <p>Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento de los indicadores del proceso.</p> <p>Analizar los informes de gestión</p>				
--	---	--	--	--	--	--

Proceso de Evaluación y mejoramiento	<p>Oportunidad de mejoramiento del análisis de:</p> <p>PQRDS tramitadas.</p> <p>Hallazgos de auditorías internas y externas.</p> <p>Registro de salidas No conformes.</p> <p>Mapa de Riesgos.</p> <p>Interventoría a los servicios contratados</p> <p>Indicadores de gestión</p> <p>Riesgos</p>	<p>Actualizar la información documentada aplicable al proceso.</p> <p>Actualizar la información documentada aplicable al proceso.</p> <p>Aplicar acciones de mejoramiento correctivas, preventivas y de mejora.</p> <p>Actualizar el mapa de riesgos</p> <p>Realizar seguimientos a la eficacia de las acciones (correctivas, preventivas, implementadas).</p>	A	Líderes de proceso	<p>Información documentada actualizada.</p> <p>Acciones correctivas.</p> <p>Acciones preventivas.</p> <p>Acciones de mejora.</p> <p>Mapa de riesgos actualizado</p> <p>Plan de mejoramiento.</p>	<p>Proceso de Evaluación y Mejoramiento. Proceso Disciplinario y de Vigilancia Administrativa</p> <p>Órganos de control.</p>
--------------------------------------	---	--	---	--------------------	--	--

5. INFORMACION DOCUMENTADA  
Ver listado maestro de documentos internos FGD-09
6. INDICADORES  
Ver tablero de indicadores FPI-03
7. CONTROL DE RIESGOS

Ver mapa de riesgos FPI-04

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSION	FECHA	REVISO	APROBO	CAMBIOS REALIZADOS
1	29/05/2014	Fátima Villa Gallo Secretaria General	Comité MECI-Calidad	Actualización según las características actuales del proceso
2	07/07/2015	Patricia Stella Ferraro Gallo - Secretaria General	Comité MECI-Calidad	Se modifico: las actividades incluyendo las actividades propias de la atención al ciudadano, el ítem de recursos de infraestructura, al ítem de "información del documentos" se le cambia el nombre por "Control de cambios" y los indicadores, de acuerdo al tablero de indicadores. Se articulo el cuadro de actividades con los de entradas y salidas y se incluyeron los requisitos de la NTCGP 1000, ISO 9001 y MECI 1000. Se actualizo la normatividad interna. Se eliminaron registros del cuadro recursos de información.
3	15/08/2017	Secretaría General	Comité MECI - Calidad	OBJETIVO: se agrega clientes y partes interesadas LIDER DEL PROCESO se corrige por el Secretario General ACTIVIDADES: 2 fueron retiradas y otras corregidas Se elimina el FAC-05

				denominado "análisis encuesta de satisfacción" Es reemplazado por el FEM-06 "análisis encuesta de satisfacción" del proceso de evaluación y mejoramiento. Igualmente se actualiza el ítem de personal de apoyo, la organización y el recurso humano
4	27/06/2019	Secretaría General	Comité MIPG Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Actualización Requisitos: ISO 9001:2015 MIPG
5	19/03/2020	Personero Municipal	Comité MIPG Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización de Imagen Institucional por cambio de Personero.
6	06/10/2020	Secretaria General Asesor de Calidad	Comité MIPG Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Se actualiza 2. Requisitos. Se incorporan actividades en cuanto al direccionamiento estratégico y necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas. Proceso de evaluación y mejoramiento.
7	24/02/2022	SGC	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización logos del ICONTEC con el número de registro de re certificación del 2 de noviembre de 2021. CO-SC-CER427866