

	<p><b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b></p>	<p>PAGINA [1]</p>
	<p><b>MANUAL MACROPROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p>CÓDIGO: MMAU-M01 VERSION: 1 Fecha Aprobación: 10/04/2023</p>



COPIA COPIADA

## MANUAL DE MACROPROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [2]</b>
	<b>MANUAL MACROPROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO: MMAU-M01</b>
		<b>VERSION: 1</b>
		<b>Fecha Aprobación: 10/04/2023</b>

## CUADRO DE CONTROL

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FUNDACIÓN PACÍFICO ATLÁNTICO	Oficina de Gestión y Desempeño Institucional	ANDRÉS SANTIAGO VALENCIA HINCAPIÉ Representante de la Alta Dirección

## CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS

VERSIÓN	ORIGEN DE LOS CAMBIOS	FECHA DE REGISTRO			NOMBRE DEL FUNCIONARIO
		DIA	MES	AÑO	
1.0	Creación del Manual del MACROPROCESO	10	04	2023	FUNDACIÓN PACÍFICO ATLÁNTICO

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [3]</b>
	<b>MANUAL MACROPROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO: MMAU-M01</b>
		<b>VERSION: 1</b>
		<b>Fecha Aprobación: 10/04/2023</b>

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>1. OBJETIVO DEL MANUAL .....</b>	<b>5</b>
<b>2. ALCANCE DEL MANUAL.....</b>	<b>5</b>
<b>JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>3. MARCO LEGAL .....</b>	<b>6</b>
<b>4. DEFINICIONES .....</b>	<b>6</b>
<b>5. MAPA DE MACROPROCESO .....</b>	<b>8</b>
<b>6. DESPLIEGUE DEL MACROPROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO ..</b>	<b>8</b>
<b>6.1 OBJETIVO DEL MACROPROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO....</b>	<b>8</b>
<b>6.2 ALCANCE DEL MACROPROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO ....</b>	<b>9</b>
<b>6.3 ESTRUCTURA MACROPROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>9</b>
 <b>Tabla 1. Estructura Macroproceso Gestión Atención al Ciudadano.....</b>	<b>9</b>
 <b>Gráfica 1. Mapa de Macroprocesos Alcaldía de Cartago .....</b>	<b>8</b>

	<p><b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b></p>	<p>PAGINA [4]</p>
	<p><b>MANUAL MACROPROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p>CÓDIGO: MMAU-M01</p>
		<p>VERSION: 1</p>
		<p>Fecha Aprobación: 10/04/2023</p>

## INTRODUCCIÓN

La elaboración del Manual del Macroprocesos, obedece al análisis descriptivo de su estructura interna en procesos; por lo que, en este documento se podrá observar un primer componente teórico relacionado al mismo, como enfoque general de la gestión por procesos y sus herramientas clave.

El desarrollo del manual, permite identificar de manera gráfica y teórica el despliegue del Macroproceso **Gestión Atención al Ciudadano**; a través del Mapa de Macroprocesos de la Administración Municipal de Cartago Valle del Cauca, dando claridad en la composición administrativa y de procesos del mismo.



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [5]</b>
	<b>MANUAL MACROPROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO: MMAU-M01</b>
		<b>VERSION: 1</b>
		<b>Fecha Aprobación: 10/04/2023</b>

## 1. OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo del presente Manual de Macroprocesos es detallar gráfica y técnicamente la alineación y despliegue de los procesos (según corresponda), del nivel Misional de la Administración Municipal de Cartago Valle del Cauca; con el fin de establecer un método estándar de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de su misión y objetivos institucionales.

## 2. ALCANCE DEL MANUAL

Inicia con la descripción del marco general del Macroproceso **GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO**, que actualmente se desarrolla en la Administración Municipal de Cartago Valle del Cauca, hasta la identificación de sus correspondientes procesos.

## 3. JUSTIFICACIÓN

El diseño de los manuales de Macroprocesos es una herramienta fundamental para dar respuesta al principio del modelo de gestión de calidad basado en procesos, reconociendo las capacidades internas de la Administración Municipal para la satisfacción de las necesidades y exigencias de los usuarios internos y externos; así como a sus diferentes grupos de valor caracterizados.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), ha definido mediante sus siete (7) dimensiones, una serie de políticas que permiten alinear las estrategias de la institución al modelo de operación por procesos; para el caso de la **GESTIÓN MISIONAL** (nivel operativo del mapa de Macroprocesos), obedece a las políticas de integridad como transversal en el ejercicio del servidor público, la política del servicio al ciudadano y la política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos; esta última como instrumento rector para el despliegue de los procesos contenidos en el presente manual.

El Macroproceso **Gestión Atención al Ciudadano**, define los criterios y lineamientos necesarios para el óptimo servicio al ciudadano como valor de la gestión pública.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [6]</b>
	<b>MANUAL MACROPROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO: MMAU-M01 VERSION: 1 Fecha Aprobación: 10/04/2023</b>

#### 4. MARCO LEGAL

**LEY 1753 DE 2015:** Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”.

**ARTÍCULO 133. *Integración de Sistemas de Gestión.*** Intégrense en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de qué trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998. El Sistema de Gestión deberá articularse con los Sistemas Nacional e Institucional de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado.

**DECRETO 1083 DE 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

**DECRETO 1499 DE 2017:** Por medio del 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.

#### 5. DEFINICIONES

- **Atención al ciudadano:** Se trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés.
- **Cadena de valor:** Es la relación lógica y secuencial entre insumos (recursos materiales, humanos, físicos), actividades (proceso de transformación), productos (objetivos específicos), resultados (objetivo general).

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [7]</b>
	<b>MANUAL MACROPROCESO GESTIÓN</b> <b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO: MMAU-M01</b> <b>VERSION: 1</b> <b>Fecha Aprobación:</b> <b>10/04/2023</b>

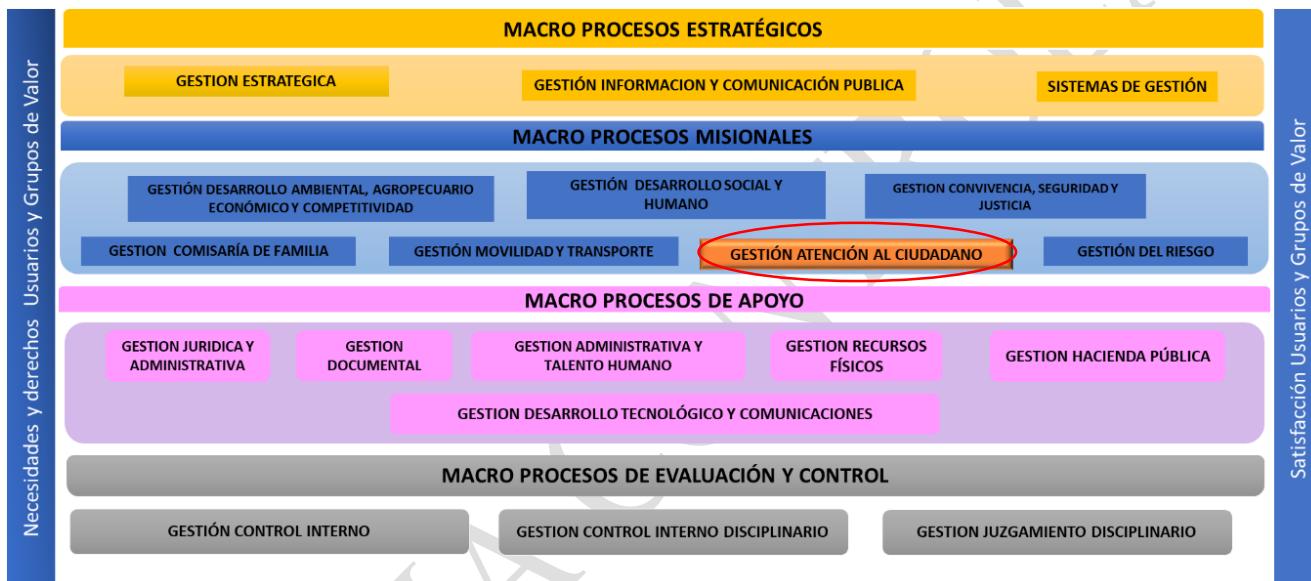
- **Gestión misional:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
- **Gestión por procesos:** Se trata de una forma de **planificar, organizar y dirigir los procesos** que integran las funciones de la entidad pública, la gestión por procesos constituye uno de los 8 principios de la gestión de la calidad y, por lo tanto, su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Macroproceso:** Los Macroprocesos se pueden definir como un conjunto de procesos y actividades que, interconectados son esenciales para dar cumplimiento a los objetivos de la organización, en sus niveles estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control. Están compuestos por diferentes sectores, funciones o posiciones en la estructura organizacional.
- **Mapa de Macroprocesos:** Se define como la descripción gráfica de la totalidad de los procesos de la organización, con el objetivo de realizar un inventario de los mismos, agrupándolos según su nivel de operación dentro la estructura organizacional.
- **Modelo integrado de planeación y gestión (MIPG):** Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.
- **Proceso:** Se define como una secuencia ordenada de actividades interrelacionadas que agregan valor, tomando como enfoque y prioridad fundamental al ciudadano como el eje principal de la gestión. Los procesos son fundamentales para que los servidores hagan uso de los recursos públicos y los conviertan en bienes y servicios que entregan a los ciudadanos.

	<p style="text-align: center;"><b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL MACROPROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p style="text-align: center;">PAGINA [8]</p> <p style="text-align: center;">CÓDIGO: MMAU-M01</p> <p style="text-align: center;">VERSION: 1</p> <p style="text-align: center;">Fecha Aprobación: 10/04/2023</p>
---	---	---

## 6. MAPA DE MACROPROCESO

El mapa de Macroprocesos de la Administración Municipal de la Alcaldía de Cartago, es un instrumento gráfico que le permite a los usuarios (internos y externos) y grupos de valor, identificar la estructura definida para los niveles estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control según los lineamientos establecidos por la guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Gestión (MIPG).

**Gráfica 1. Mapa de Macroprocesos Alcaldía de Cartago**



*Fuente: Elaboración propia.*

## 7. DESPLIEGUE DEL MACROPROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 7.1 OBJETIVO DEL MACROPROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

El objetivo del Macroproceso de **GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO** es, garantizar a los ciudadanos el acceso a la información, los servicios y trámites, además de atender



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [9]</b>
	<b>MANUAL MACROPROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO: MMAU-M01</b>
		<b>VERSION: 1</b>
		<b>Fecha Aprobación: 10/04/2023</b>

de manera oportuna y con calidad los requerimientos, a través de distintos canales de atención, de acuerdo a las necesidades del usuario.

## 7.2 ALCANCE DEL MACROPROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Inicia con la definición de las estrategias de atención al ciudadano (caracterización de los grupos de valor, definición de políticas, protocolos y pautas de atención con enfoque diferencial), define los canales de atención y finaliza con el seguimiento a la estrategia y acciones de mejora al proceso de servicio al ciudadano.

## 7.3 ESTRUCTURA MACROPROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Macroproceso de **GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO** de la Administración Municipal de Cartago valle del cauca, se encuentra constituido por el proceso: Gestión Servicio al Ciudadano; que, a su vez se integran por diferentes secretarías, unidades u oficinas desde el direccionamiento de su estructura organizacional.

A partir del siguiente cuadro se podrá identificar su organización interna, así:

**Tabla 1. Estructura Macroproceso Gestión Atención al Ciudadano**

MACROPROCESO	PROCESO	NIVEL ORGANIZACIONAL
<b>GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Gestión servicio al ciudadano	Secretaría de Gestión Administrativa y Talento Humano / Oficina de Atención al Ciudadano

*Fuente: Elaboración propia*