

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 MANUAL PROCESO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	PAGINA [1] CÓDIGO: MMAU-SC-M01 VERSION: 1 Fecha Aprobación: 10/04/2023
---	---	---



MANUAL DEL PROCESO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

www.cartago.gov.co
 CENTRO DE ADMINISTRACION MUNICIPAL – CAM
 Calle 8 N° 6-52, Tel: 2125959, 2114101
 Código Postal: 762021



	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 MANUAL PROCESO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	PAGINA [2] CÓDIGO: MMAU-SC-M01 VERSION: 1 Fecha Aprobación: 10/04/2023
---	---	---

CUADRO DE CONTROL

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FUNDACIÓN PACÍFICO ATLÁNTICO	Líder de Proceso Secretario de despacho	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 Manual de Proceso	10	04	2023	FUNDACIÓN PACÍFICO ATLÁNTICO

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 MANUAL PROCESO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	PAGINA [3] CÓDIGO: MMAU-SC-M01 VERSION: 1 Fecha Aprobación: 10/04/2023
---	---	---

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO DEL MANUAL	5
2. ALCANCE DEL MANUAL.....	5
3. JUSTIFICACIÓN	5
4. MARCO LEGAL	5
5. DEFINICIONES	6
6. RESPONSABLE	8
7. CADENA DE VALOR PROCESO GESTION SERVICIO AL CIUDADANO	8
8. DESPLIEGUE DEL PROCESO GESTION SERVICIO AL CIUDADANO	9
8.1 OBJETIVO DEL PROCESO GESTION SERVICIO AL CIUDADANO.....	9
8.2 ALCANCE DEL PROCESO GESTION SERVICIO AL CIUDADANO	9
8.3 CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION SERVICIO AL CIUDADANO	10

Tabla 1. Cadena de Valor Proceso Gestión Servicio al Ciudadano.....9

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 MANUAL PROCESO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	PAGINA [4] CÓDIGO: MMAU-SC-M01 VERSION: 1 Fecha Aprobación: 10/04/2023
---	---	---

INTRODUCCIÓN

Parte fundamental del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), es la identificación de forma detallada y clara el “saber hacer” propio de cada entidad, de forma que se cuente con información precisa y objetiva sobre la forma establecida de adelantar o ejecutar las distintas acciones necesarias para la prestación de servicios y generación de bienes que hacen tangible la misión institucional, el conocer lo que debe hacer un entidad y como lo debe hacer, permite un buen funcionamiento de las organizaciones y las buenas prácticas de administración como lo es la aplicación del ciclo de calidad que comprende acciones de planeación, ejecución, verificación y retroalimentación en cada punto de acción de su cadena de valor, facilita el mejoramiento continuo.

La Administración Municipal de Cartago Valle, al reconocer esta necesidad dispone del presente Manual de Procesos, como mecanismo de consulta permanente por parte de todos sus funcionarios y contratistas, permitiéndoles una mejor ejecución de sus responsabilidades y promoviendo un mayor compromiso institucional al hacer transparente du estándar de operación.

Este documento describe en forma clara y sencilla como está conformado organizacionalmente el proceso **GESTION SERVICIO AL CIUDADANO** dentro del esquema del Mapa de Macroprocesos de la Administración Municipal, los subprocesos que lo conforman y detalla las respectivas actividades generales al interior de cada dependencia que constituye dicho proceso, evidenciando su interés de mantener una organización de calidad, enfocada hacia la satisfacción de los requisitos de los clientes internos (funcionarios, contratistas, representantes) y los clientes externos (ciudadanía, entes de control y entidades gubernamentales) y el mejoramiento continuo de sus procedimientos.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 MANUAL PROCESO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	PAGINA [5] CÓDIGO: MMAU-SC-M01 VERSION: 1 Fecha Aprobación: 10/04/2023
---	---	---

1. OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo del presente Manual de Procesos es definir de forma teórica y gráfica el despliegue del proceso **GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO**, 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 proceso **GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO**, que actualmente se desarrolla en la Administración Municipal de Cartago Valle del Cauca, hasta la identificación de sus correspondientes actividades principales bajo el modelo de mejora continua en calidad.

3. JUSTIFICACIÓN

La elaboración del Manual de Procesos, obedece a la implementación de los lineamientos establecidos por la guía de operación para las diferentes actividades de la Administración Municipal, que permite establecer el desarrollo de la gestión pública colectiva e individual, bajo estándares de cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales; haciendo uso de un lenguaje práctico y común para todos los servidores públicos, con orientación al logro de resultados y con enfoque en el óptimo aprovechamiento de los recursos bajo un modelo de mejora continua y del ciclo de administración de calidad de planear-hacer-verificar-actuar.

4. MARCO LEGAL

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

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 MANUAL PROCESO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	PAGINA [6] CÓDIGO: MMAU-SC-M01 VERSION: 1 Fecha Aprobación: 10/04/2023
---	---	---

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

- **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).
- **Derecho de petición de consulta:** Formulación de consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo. Término para resolver 30 días.
- **Derecho de petición de información:** Petición para que el funcionario de a conocer cuando ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos o expida copia de los mismos. Término para resolver 10 días.
- **Derecho de petición de interés general y/o particular:** El que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades. Consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política como derecho fundamental. Término de respuesta 15 días.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 MANUAL PROCESO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	PAGINA [7] CÓDIGO: MMAU-SC-M01 VERSION: 1 Fecha Aprobación: 10/04/2023
---	---	---

- **Folio:** Hoja de libro o cuaderno, el folio es una hoja de papel.
- **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.
- **Grupos de Valor:** Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.
- **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.
- **Petición:** Es una solicitud presentada en forma verbal o escrita a funcionarios, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución de estas a través de los diferentes medios establecidos por la Secretaría de Educación para este fin.
- **P.Q.R.S:** Sigla que se refiere a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que son interpuestas y diligenciadas por los ciudadanos.
- **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.
- **Queja:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad conductas irregulares de los servidores públicos y/o de las I.E. a su cargo.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 MANUAL PROCESO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	PAGINA [8] CÓDIGO: MMAU-SC-M01 VERSION: 1 Fecha Aprobación: 10/04/2023
---	---	---

- **Reclamo:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad, la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los servicios a cargo de la Secretaría de Educación y/o de las I.E. a su cargo.
- **Subprocesos:** Es una opción de agrupar los pasos relacionados lógicamente dentro de un proceso padre.
- **Sugerencia:** Propuestas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios de la entidad.

6. RESPONSABLE

Es responsabilidad del Jefe de Oficina, de gestionar las actividades propuestas en este Manual de proceso, para el logro de los objetivos trazados.

7. CADENA DE VALOR PROCESO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

La Cadena de Valor es un instrumento metodológico gráfico que permite identificar de manera general los componentes del proceso y su correspondiente actualización en caso de ser considerado necesario bajo los estándares de mejora continua de calidad.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 MANUAL PROCESO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	PAGINA [9] CÓDIGO: MMAU-SC-M01 VERSION: 1 Fecha Aprobación: 10/04/2023
---	---	---

Tabla 1. Cadena de Valor Proceso Gestión Servicio al Ciudadano.

CADENA DE VALOR DEL PROCESO	
PROCESO	ACTIVIDADES GENERALES
GESTION SERVICIO AL CIUDADANO	<p>Definir la estrategia de atención al ciudadano.</p> <p>Definir herramientas para la medición y percepción del servicio.</p> <p>Gestionar los requerimientos y entrega de información de manera completa, clara y precisa.</p> <p>Realizar seguimiento a la oportunidad y calidad de la atención al ciudadano.</p> <p>Establecer acciones de mejoramiento.</p>

Fuente: Elaboración propia.

8. DESPLIEGUE DEL PROCESO GESTION SERVICIO AL CIUDADANO

8.1 OBJETIVO DEL PROCESO GESTION SERVICIO AL CIUDADANO

Garantizar el acceso a la información, servicios y trámites a los ciudadanos y atender de manera oportuna y con calidad los requerimientos, a través de distintos canales de atención establecidos en la alcaldía municipal de Cartago Valle del Cauca.

8.2 ALCANCE DEL PROCESO GESTION SERVICIO AL CIUDADANO

Inicia con la definición de la estrategia de atención al ciudadano, que comprende la caracterización de los grupos de valor, definición de políticas, protocolos y pautas de atención, además de la definición de los canales de atención y finaliza con el seguimiento a la estrategia y acciones de mejora al proceso de servicio al ciudadano.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 MANUAL PROCESO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	PAGINA [10] CÓDIGO: MMAU-SC-M01 VERSION: 1 Fecha Aprobación: 10/04/2023
---	---	--

8.3 CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION SERVICIO AL CIUDADANO

La caracterización del proceso es una representación de la aplicación del modelo de calidad basado en la mejora continua de Planear, Hacer, Verificar y Actuar; que permite identificar cuáles de las actividades definidas como principales se ubican en cada una de las fases que describe el ciclo.

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



	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11] CÓDIGO: MMAU-SC-M01 VERSION: 1 Fecha Aprobación: 10/04/2023
	MANUAL PROCESO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	

NOMBRE DEL PROCESO	GESTION SERVICIO AL CIUDADANO
LÍDER DEL PROCESO	Jefe de Oficina
TIPO DE PROCESO	Misional

ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO		
Normatividad	Riesgos identificados / Controles existentes	
Ver Normograma	Ver Mapa de riesgo por proceso y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	
RECURSOS DEL PROCESO		
Humanos	Físicos, Técnicos y Tecnológicos	Documentos
Profesional(es), Técnico(s), Auxiliar(es), Secretario (Nivel Asistencial), Contratistas, Mensajero.	Condiciones ergonómicas para el trabajo del personal, Área física con las condiciones apropiadas para el desarrollo de las actividades (iluminación y aireación.), Software básico (Microsoft Office) para la operación del proceso, Software especializado relacionado al proceso y necesario para la operación del proceso, Internet, Hardware, (Computadores, impresoras, etc...)	Ver Listado Maestro de Documentos / Ver Tabla de Retención Documental
MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES		
Indicadores de gestión	Ver Tablero de indicadores del proceso	

Fuente: Elaboración propia.