

## 1. OBJETIVO

Gestionar oportunamente las consultas y/o requerimientos de la ciudadanía sobre trámites y/o servicios que sean de competencia de la UNGRD y que sean solicitados presencialmente y/o por escrito.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el personal de Atención al Ciudadano de la UNGRD y para el personal de procesos misionales en caso de presentarse consultas de primer y segundo nivel de atención.

Comprende desde la recepción, la gestión, hasta la respuesta a las consultas y/o requerimientos de los ciudadanos y/o usuarios.

## 3. DEFINICIONES

**Atención de Primer Nivel:** Respuesta a las consultas del ciudadano incluidas en los Protocolos para Atención de Primer Nivel de cada uno de los Procesos misionales. Dichas respuestas se emiten sin ser escaladas a las demás áreas de la Unidad.

**Atención de Segundo Nivel:** Respuestas que por su nivel de complejidad requieren conceptos técnicos y deben ser escaladas al responsable del Proceso que corresponda por competencia.

**Canales de atención:** medios de acceso a los servicios y/o trámites de la UNGRD puestos a disposición para los ciudadanos y/o usuarios.

**Ciudadano:** El término tiene su origen en el concepto de ciudad. Persona que forma parte de una comunidad política. La condición de miembro de dicha comunidad se conoce como ciudadanía, e implica deberes y derechos que cada ciudadano debe respetar y hacer que se cumplan.

**Competencia:** Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.

**Consulta:** Facultad del ciudadano y/o usuario para solicitar información y/o acceso a trámites y/o servicios de competencia de la UNGRD.

**Trámite:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

**Usuario:** Personas o entidades interesadas en los servicios y/o trámites de competencia de la UNGRD.

## 4. REQUERIMIENTOS LEGALES U OTROS REQUISITOS

**MECI 1000:2005**  
**NTC GP1000:2009**  
**ISO 9001:2008**

**MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

**LEY 1437 de 2011:** Art.5, Art. 7, Art. 13, Art. 14, Art. 15, Art. 16, Art. 17, Art.18, Art. 20, Art. 22, Art. 24, Art.25, Art. 26, Art. 53, Art. 54, Art.56, Art.58, Art. 61 : Derechos y deberes de las personas y de las autoridades. Objeto y modalidades del derecho de Petición. Presentación, radicación y

	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	<b>CODIGO:</b> PR-1603-GSC-01	Versión 01
	<b>GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>F.A:</b> 08/07/2014	Página 2 de 11

contenido de las peticiones. Procedimientos y trámites administrativos a través de medios electrónicos.

**Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014, Ley 1450 de 2011 Art. 234:** Servicio al Ciudadano

**Decreto 019 de 2012 Art. 13 y Art 14:** Atención de personas en situación de discapacidad, adultos mayores y mujeres gestantes. Automatización del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que permite al ciudadano realizar seguimiento y trazabilidad.

**Constitución Política de 1991**

- **Ley 872 de 2003:** Sistema de Gestión de Calidad
- **Ley 962 de 2005:** Ley Antitrámites
- **Decreto 1151 de 2008:** Estrategia Gobierno en Línea
- **Decreto 2623 julio de 2009:** Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- **CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010:** Política Nacional de Servicio al Ciudadano

5. DESARROLLO				
No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
1	<p><b>Recibir la consulta y/o solicitud del ciudadano.</b></p> <p>Al saludar al ciudadano, se da la bienvenida y el nombre de quien le va a atender.</p>		Personal Atención al Ciudadano	
2	<p><b>Diligenciar datos de contacto en el Formato Registro de Atención.</b></p> <p>Deben diligenciarse todos los campos del formato sin excepción.</p>	Formato Registro de Atención FR-1603-GSC- 01	Personal Atención al Ciudadano	
3	<p><b>Identificar el motivo de la solicitud y definir si es competencia de la Unidad.</b></p> <p>La solicitud es competencia de la UNGRD?</p> <p>SI: Continúa con la actividad N° 7 NO: Continúa con la actividad N°.4</p>	Formato Registro de Atención FR-1603-GSC- 01	Personal Atención al Ciudadano	

**5. DESARROLLO**

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
4	<p><b>Informar al ciudadano que por no ser de competencia de la UNGRD, su solicitud será remitida a la Entidad correspondiente para resolverla.</b></p> <p>En este caso, al ciudadano se le deben proporcionar los datos de contacto de la Entidad donde será remitido.</p> <p>Si la solicitud se radica por escrito, así mismo será notificada al ciudadano la remisión.</p>	<p>Formato Registro de Atención FR-1603-GSC-01</p> <p>Plantilla de respuesta 3</p>	<p>Personal Atención al Ciudadano</p>	
5	<p><b>Realizar la remisión del caso a la entidad correspondiente.</b></p> <p>Las remisiones serán entregadas al área de correspondencia para su respectivo envío, escaneadas e incluidas en el archivo digital de Atención al Ciudadano.</p> <p>Según el motivo del traslado por competencia se utilizan las plantillas 4, 5 ó 6, de la cual es determinada por la persona encargada de preparar la respuesta.</p>	<p>Formato Registro de Atención FR-1603-GSC-01</p> <p>Remisión en Archivo Digital</p> <p>Planilla Entrega de Comunicaciones</p> <p>Plantilla 4</p> <p>Plantilla 5</p> <p>Plantilla 6</p>	<p>Personal Atención al Ciudadano</p>	
6	<p><b>Registrar en el Formato-Registro de Atención el cierre de la consulta.</b></p> <p>Deben diligenciarse todos los campos del formato sin excepción.</p>	<p>Formato Registro de Atención FR-1603-GSC-01</p>	<p>Personal Atención al Ciudadano</p>	

**5. DESARROLLO**

<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD</b>	<b>REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>CONTROL</b>
7	<p><b>Asignar número de Ticket e informarlo al ciudadano.</b></p> <p>En caso de que la consulta sea por escrito, se toma como número de ticket el número de radicación.</p> <p>El número de Ticket será exclusivo para Atención al Ciudadano.</p>	<p>Formato Registro de Atención FR-1603-GSC-01</p>	<p>Personal Atención al Ciudadano</p>	
8	<p><b>Atender la consulta del ciudadano y registrar la información en el Formato - Registro de Atención.</b></p> <p>La consulta del ciudadano de resuelve inmediatamente?</p> <p>SI: Si la consulta se resuelve inmediatamente, dar cierre al caso en el Formato de Registro Oficina de Atención al Ciudadano y realizar la encuesta de satisfacción.</p> <p>NO: Debe radicarse la solicitud, pasar a la Actividad N° 9</p> <p>En caso de que el ciudadano no traiga la solicitud por escrito, deberá llenar el Formato de Solicitud y firmarlo.</p>	<p>Formato de Registro Oficina de Atención al Ciudadano FR-1603-GSC-01</p> <p>Formato solicitud Oficina de Atención al Ciudadano FR-1603-GSC-02</p> <p>Formato Encuesta de satisfacción FR-1603-GSC-05</p>	<p>Personal Atención al Ciudadano</p>	
9	<p><b>Escalar la consulta al área correspondiente.</b></p> <p>La consulta se escalará vía correo electrónico. El Asunto debe identificarse con el número de Ticket.</p> <p>La fecha de la consulta y el responsable del área consultada deben incluirse en el Formato-</p>	<p>Formato de Registro Oficina de Atención al Ciudadano FR-1603-GSC-01</p> <p>Correo electrónico de solicitud</p>	<p>Personal Atención al Ciudadano</p>	

**5. DESARROLLO**

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
	Registro de Atención.	Formato Asignación de Casos FR-1603-GSC- 04		
10	<p><b>Emitir respuesta a la consulta.</b></p> <p>La respuesta será emitida por el responsable del área consultada o el funcionario designado por él.</p> <p>La fecha de respuesta se incluirá en el Formato - Registro de Atención.</p>	<p>Formato Registro de Atención FR-1603-GSC- 01</p> <p>Correo electrónico de respuesta a la consulta</p>	Responsable Area Consultada	
11	<p><b>Recibir la respuesta a la consulta y registrarla en el Formato Registro de Atención.</b></p> <p>La respuesta será emitida por el responsable del área consultada o el funcionario designado por él.</p> <p>La fecha de respuesta se incluirá en el Formato - Registro de Atención.</p> <p>La respuesta se recibirá vía mail, identificando el Asunto con el número de Ticket. En caso de tratarse de respuestas de segundo nivel, serán emitidas por el responsable del área consultada.</p> <p>Las respuestas de segundo nivel se adjuntarán al modelo de respuesta correspondiente.</p>	<p>Formato Registro de Atención FR-1603-GSC- 01</p> <p>Correo electrónico de respuesta emitido por el área consultada</p> <p>Copia de Respuesta emitida al ciudadano Plantilla 1.</p> <p>Archivo digital</p>	Personal Atención al Ciudadano	
12	<p><b>Preparar respuesta para el ciudadano.</b></p> <p>La respuesta se elaborará utilizando los modelos de respuesta establecidos.</p>	<p>Formato Registro de Atención FR-1603-GSC- 01</p> <p>Plantilla de</p>	Personal Atención al Ciudadano	

**5. DESARROLLO**

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
	<p>El comentario respecto a la respuesta emitida debe incluirse en el Formato Registro de Atención, en la casilla de Observaciones.</p> <p>Según la respuesta que se vaya a emitir, se utilizarán las plantillas 1,2,3, 7,8,9 ó 10.</p>	<p>respuesta N. 1</p> <p>Plantilla de respuesta N. 2</p> <p>Plantilla de respuesta N. 3</p> <p>Plantilla de respuesta N. 7</p> <p>Plantilla de respuesta N. 8</p> <p>Plantilla de respuesta N. 9</p> <p>Plantilla de respuesta N. 10</p>		
13	<p><b>Revisar y firmar la respuesta que se envía al ciudadano.</b></p> <p>La respuesta será firmada por el responsable de Atención al Ciudadano.</p> <p>Nota: En la medida que a través de los canales de atención los ciudadanos y/o usuarios eleven ante la entidad una Petición respecto de la cual tenga competencia la entidad, el Área de Atención al Ciudadano proyectará la respuesta con base en los Protocolos de Atención de Primer Nivel establecidos por cada área para firma del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, de conformidad con lo establecido en el numeral 5 del Artículo 12 del Decreto 4147 de 2011, modificado por el Artículo 3 del Decreto 2672 de 2013.</p>	<p>Plantilla de respuesta N. 2</p>	<p>Responsable Atención al Ciudadano</p>	

**5. DESARROLLO**

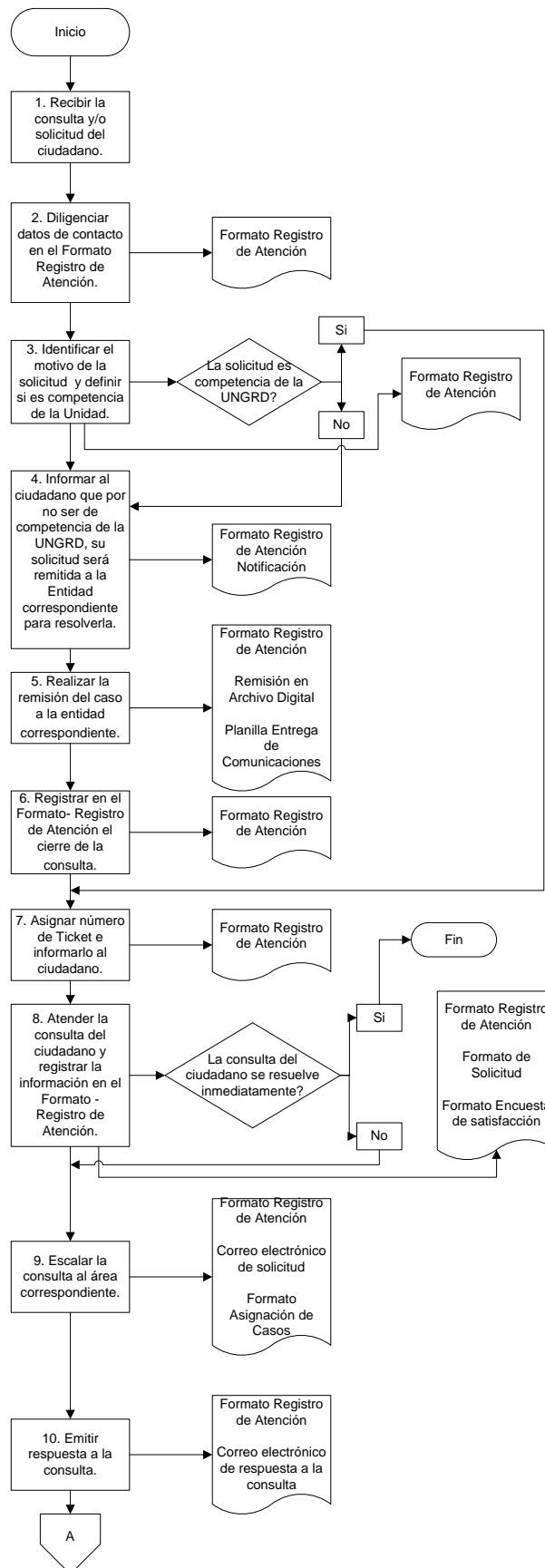
No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
14	<p><b>Escanear respuesta e incluirla en el archivo digital de Atención al Ciudadano.</b></p> <p>En el archivo escaneado, se incluyen la solicitud, el correo electrónico y demás soportes o adjuntos de cada respuesta.</p>	<p>Archivo Digital de Servicio al Ciudadano</p>	<p>Personal Atención al Ciudadano</p>	
15	<p><b>Enviar respuesta al ciudadano.</b></p> <p>Las respuestas serán entregadas al área de correspondencia para su respectivo envío y control.</p> <p>Para el caso de publicación de Notificaciones a través de la Página Web, se debe recibir el reporte de devoluciones por parte del área de correspondencia y realizar la publicación según lo estipulado en el Manual de Notificaciones.</p> <p>Para el caso de publicación de Notificaciones a través de la Página Web, se debe recibir el reporte de devoluciones por parte del área de correspondencia y realizar la publicación según lo estipulado en el Manual de Notificaciones.</p>	<p>Plantilla de respuesta N. 2</p> <p>Formato Registro de Atención FR-1603-GSC-01</p> <p>Archivo Digital de Atención al Ciudadano</p> <p>Planilla Entrega de Comunicaciones</p>	<p>Personal Atención al Ciudadano</p> <p>Asistente Apoyo administrativo de gestión documental asignado(s) Correspondencia</p>	<p>Formato Registro de Atención FR-1603-GSC-01</p> <p>Planilla Entrega de Comunicaciones</p>
16	<p><b>Dar cierre a la solicitud en el Formato - Registro de Atención.</b></p> <p>Deben diligenciarse todos los campos del formato sin excepción.</p>	<p>Formato Registro de Atención FR-1603-GSC-01</p>	<p>Personal Atención al Ciudadano</p>	<p>Formato Registro de Atención FR-1603-GSC-01</p>

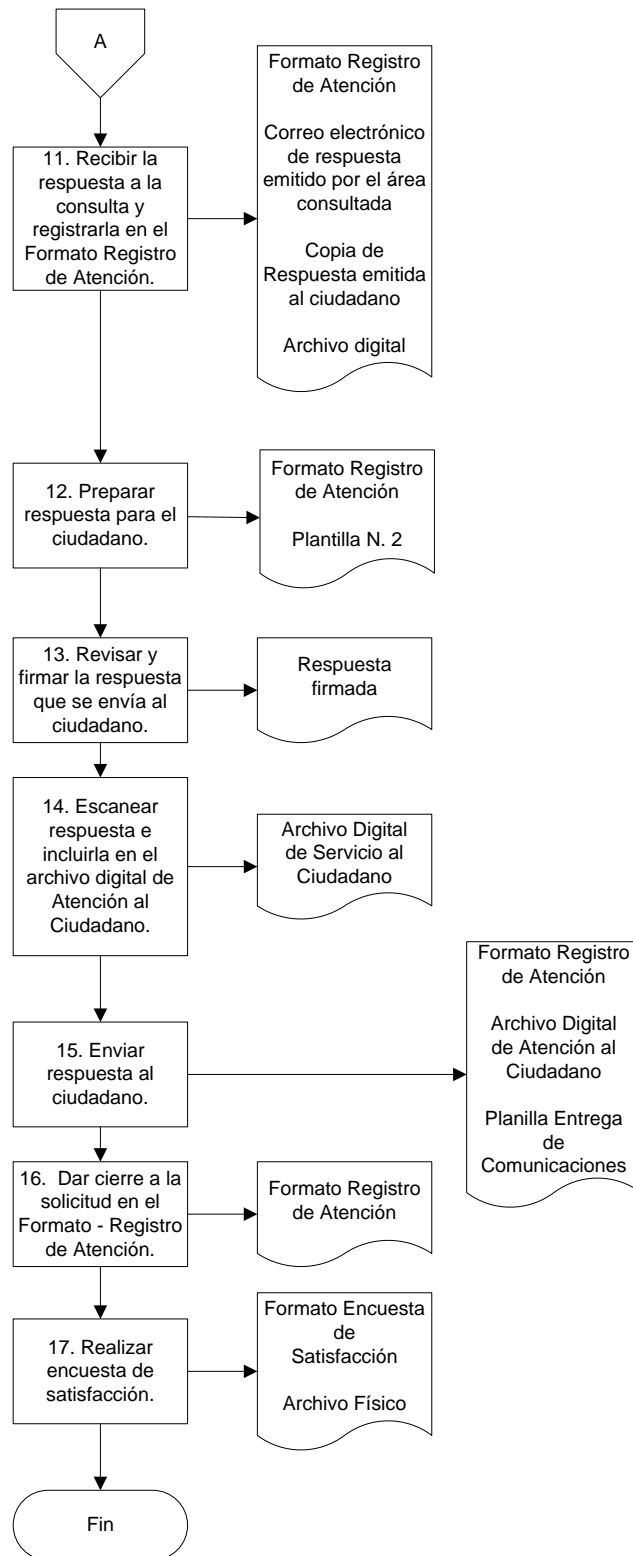
**5. DESARROLLO**


No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
17	<p><b>Realizar encuesta de satisfacción.</b></p> <p>Las encuestas de satisfacción serán tabuladas mensualmente.</p> <p>Las encuestas deben ser archivadas según el medio por el que fueron recibidas”</p>	<p>Formato Encuesta de Satisfacción FR-1603-GSC-05</p> <p>Archivo Físico</p>	<p>Personal Atención al Ciudadano</p>	<p>.</p>



**6. FLUJOGRAMA**





	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	<b>CODIGO:</b> PR-1603-GSC-01	Versión 01
	<b>GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>F.A:</b> 08/07/2014	Página 11 de 11

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Ver formato de aprobación de documentación SIPLAG del proceso. Ver listado de documentos en la herramienta tecnológica Neogestión.					
Nombre: Adriana Rodríguez C.	Nombre: Lorena Rodríguez Mejía	Nombre: Ángela Gómez	Nombre: Marcela Zamudio Caycedo	Nombre: Carlos Iván Márquez Pérez	
Cargo: Profesional Especializado - UNGRD	Cargo: Profesional de Apoyo-Isoluciones Ltda.	Cargo: Coordinadora Grupo de Apoyo administrativo-UNGRD	Cargo: Profesional Universitario OAPI - UNGRD	Cargo: Director General UNGRD	
7. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO					
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO				FECHA
1	Emisión inicial				08/07/2014