

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN VIRTUAL	CODIGO: PR-1603-GSC-02	Versión 01
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 08/07/2014	Página 1 de 10

1. OBJETIVO

Gestionar oportunamente las consultas y/o requerimientos de la ciudadanía sobre trámites y/o servicios que sean de competencia de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres - UNGRD y que sean solicitados a través de la Página Web de la UNGRD (Correo Institucional contáctenos@gestiondelriesgo.gov.co; Chat y Link Contáctenos – aplicativo PQRSD).

2. ALCANCE

Comprende desde la recepción, la gestión, hasta la respuesta a las consultas y/o requerimientos de la ciudadanía 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: Miembro de una comunidad política sin importar su condición; sujeto destinatario de las políticas públicas sin importar el vínculo jurídico que pueda tener con la Administración.

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 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>Recibir la consulta y/o solicitud del ciudadano.</p> <p>Diariamente se deben realizar revisiones del correo electrónico y aplicativo PQRSD (link Contáctenos).</p> <p>El Chat funcionará únicamente en el horario establecido.</p>		Personal Atención al Ciudadano	Registros en Página Web
2	<p>Diligenciar datos de contacto.</p> <p>El formato para solicitudes disponible en la Página Web incluye espacios obligatorios para los datos de contacto del usuario.</p> <p>Los datos de contacto deben incluirse en el Formato Registro de Atención.</p>	<p>Formato Registro de Atención FR-1603-GSC-01</p> <p>Registro Correo Contáctenos</p> <p>Registro aplicativo PQRSD</p>	Personal Atención al Ciudadano	
3	<p>Identificar el motivo de la solicitud y definir si es competencia de la Unidad.</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>Informar al ciudadano que por no ser de competencia de la UNGRD, su solicitud será remitida a la Entidad correspondiente para resolverla.</p> <p>En este caso, al ciudadano se le deben proporcionar los datos de contacto de la Entidad donde será remitido.</p> <p>Se debe utilizar el Modelo de Respuesta establecido. (El modelo incluye datos de contacto de la Unidad, para futuras consultas).</p>	<p>Formato de Registro Oficina de Atención al Ciudadano FR-1603-GSC-01</p> <p>Registros en Pág. Web</p> <p>Registros aplicativo PQRSD</p> <p>Plantilla N. 3</p>	<p>Personal Atención al Ciudadano</p>	<p>Registros aplicativo PQRSD</p>
5	<p>Realizar la remisión del caso a la entidad correspondiente.</p> <p>Las remisiones serán entregadas al área de correspondencia para su respectivo envío y control; escaneadas e incluidas en al 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>Registrar en el Formato - Registro de Atención el cierre de la consulta.</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>	
7	<p>Asignar número de Ticket e informarlo al ciudadano.</p>	<p>Formato Registro de Atención</p>	<p>Personal Atención al Ciudadano</p>	

5. DESARROLLO

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
	<p>El número de Ticket será exclusivo para Atención al Ciudadano.</p> <p>Se informarán el número de ticket asignado y el tiempo de respuesta.</p> <p>Para esta instancia se utilizará el Modelo de Respuesta establecido en los procedimientos de Atención al Ciudadano.</p> <p>En caso de que la consulta sea vía Chat, el número de ticket será informado al ciudadano en línea.</p>	<p>FR-1603-GSC-01</p> <p>Registros en Pág. Web</p> <p>Registros aplicativo PQRSD</p> <p>Plantilla N. 1</p>		
<p>8</p>	<p>Atender la consulta del ciudadano y registrar la información en el Formato - Registro de Atención.</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 - Registro de Atención y realizar la encuesta de satisfacción.</p> <p>NO: Debe radicarse la solicitud, pasar a la Actividad N° 10</p> <p>Para esta instancia se utilizará el modelo de respuesta establecido en los procedimientos de Atención.</p>	<p>Plantilla N. 1</p> <p>Formato Registro de Atención FR-1603-GSC-01</p> <p>Formato Encuesta de Satisfacción FR-1603-GSC-05</p> <p>Registros en Pág. Web</p>	<p>Personal Atención al Ciudadano</p>	
<p>9</p>	<p>Escalar consulta al área correspondiente.</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-Registro de Atención.</p>	<p>Formato Registro de Atención FR-1603-GSC-01</p> <p>Correo electrónico de solicitud</p> <p>Formato</p>	<p>Personal Atención al Ciudadano</p>	

5. DESARROLLO

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
		asignación de casos FR-1603-GSC-04		
10	<p>Emitir respuesta a la consulta.</p> <p>La respuesta será emitida por el responsable del área consultada ó 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>Recibir la respuesta a la consulta y registrarla en el Formato Registro de Atención.</p> <p>La respuesta será emitida por el responsable del área consultada ó 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. Por 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</p> <p>Archivo digital</p>	Personal Atención al Ciudadano	
12	<p>Preparar respuesta para el ciudadano.</p> <p>La respuesta se elaborará utilizando el modelo de respuesta establecido..</p>	<p>Formato Registro de Atención FR-1603-GSC-01</p> <p>Plantilla N.2</p>	Personal Atención al Ciudadano	

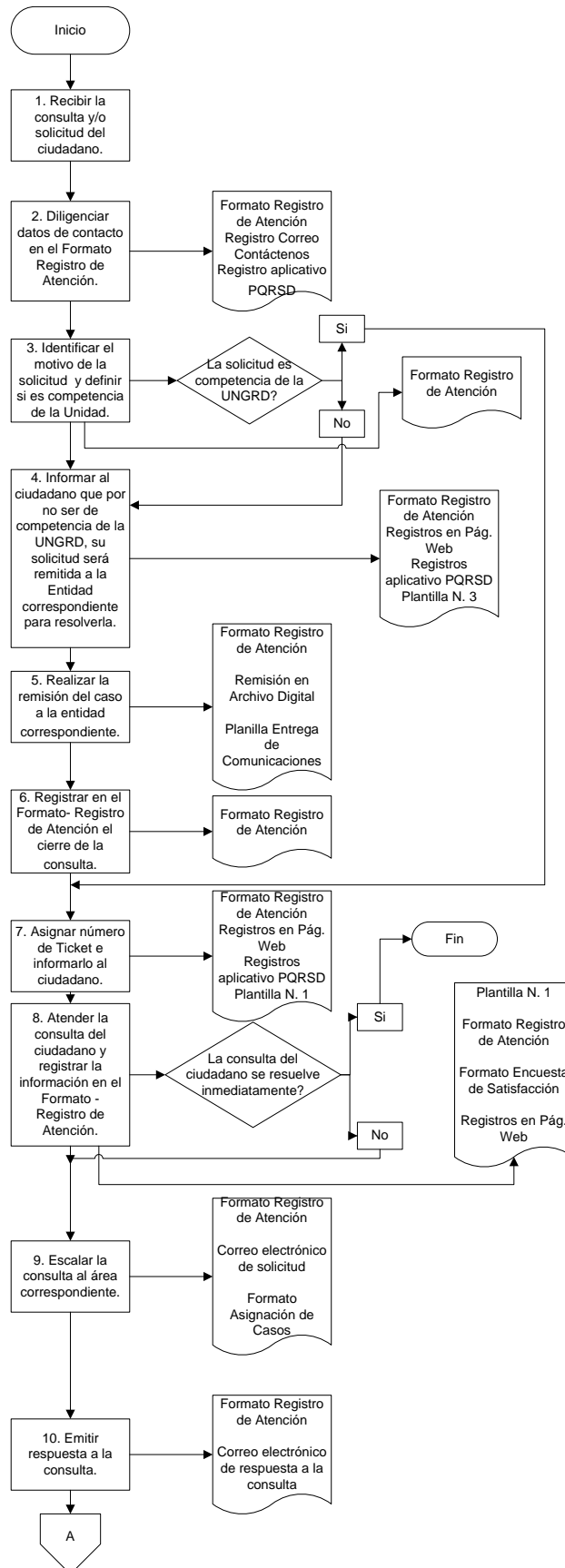
5. DESARROLLO

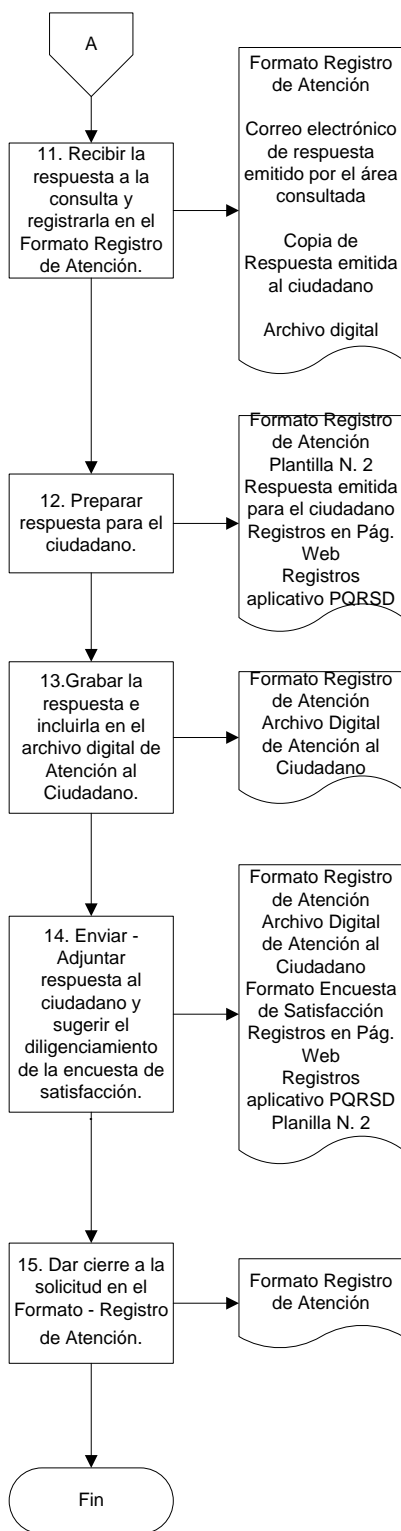
No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
	<p>La respuesta se emitirá vía correo electrónico. El Asunto debe identificarse con el número del Ticket.</p> <p>El comentario respecto a la respuesta emitida debe incluirse en el Formato Registro de Atención, en la casilla de Observaciones.</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 emitida para el ciudadano</p> <p>Registros en Pág. Web</p> <p>Registros aplicativo PQRSD</p> <p>Plantilla de 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>Grabar la respuesta e incluirla en el archivo digital de Atención al Ciudadano.</p> <p>En el archivo, se incluirán el correo electrónico de solicitud, el correo electrónico soporte de cada respuesta y la respuesta emitida.</p>	<p>Formato Registro de Atención FR-1603-GSC-01</p> <p>Archivo Digital de Atención al Ciudadano</p>	Personal Atención al Ciudadano	


5. DESARROLLO

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
14	<p>Enviar - Adjuntar respuesta al ciudadano y sugerir el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción.</p> <p>Las respuestas serán enviadas vía correo electrónico utilizando el modelo de respuesta establecido. Se incluye archivo adjunto para descarga desde la Pág. Web.</p> <p>La encuesta se encuentra disponible en la Pág. Web.</p> <p>La Pág. Web contiene sistema de tabulación para las encuestas que sean diligenciadas.</p>	<p>Formato Registro de Atención FR-1603-GSC-01</p> <p>Archivo Digital de Atención al Ciudadano</p> <p>Formato Encuesta de Satisfacción FR-1603-GSC-05</p> <p>Registros en Pág. Web</p> <p>Registros aplicativo PQRSD</p> <p>Planilla N. 2</p>	<p>Personal Atención al Ciudadano</p>	
15	<p>Dar cierre a la solicitud en el Formato - Registro de Atención.</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>	

6. FLUJOGRAMA





	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN VIRTUAL	CODIGO: PR-1603-GSC-02	Versión 01
	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	F.A: 08/07/2014	Página 10 de 10

ELABORO		REVISO		APROBO
Ver formato de aprobación de documentación SIPLAG del proceso. Ver listado de documentos en la herramienta tecnológica Neogestión.				
Nombre: Adriana Rodríguez Cortés	Nombre: Lorena Rodríguez Mejía	Nombre: Ángela Gómez	Nombre: Marcela Zamudio	Nombre: Carlos Iván Márquez Pérez
Cargo: Profesional Especializado - UNGRD	Cargo: Profesional de Apoyo Isoluciones Ltda.	Cargo: Coordinadora de Grupo de apoyo Administrativa-UNGRD	Cargo: Profesional Universitario OAPI - UNGRD	Cargo: Director General -UNGRD
1. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO				
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			FECHA
1	Emisión inicial			_08/07/2014_