



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-28	Versión 01
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 1 de 10	

ATENCIÓN AL CIUDADANO



SERVICIUDAD E.S.P

DOSQUEBRADAS

Elaboró	Revisó	Aprobó
 YANETH RESTREPO BERMUDEZ Técnico grado 1 Archivo	 LUZ AIDA PACHON VICENTE Subgerente administrativo y financiero	 FERNANDO JOSE DA PENA MONTENEGRO Gerente
Fecha: 11 Mayo 2022	Fecha: 13 Mayo 2022	Fecha: 17 Mayo 2022



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-28	Versión 01
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 2 de 10	

1. OBJETIVO

Establecer y definir las directrices y lineamientos necesarios para que la empresa realice el proceso de atención al ciudadano, respondiendo las solicitudes que llegan a través de todos los canales establecidos, dando las respuestas en los tiempos establecidos por la ley o antes.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción, de las PQRS, a través de los canales creados por SERVICIUDAD ESP para tal fin, ventanilla de correspondencia, buzón de sugerencias, línea atención, Correo institucional atención al ciudadano, pagina web, continua con el direccionamiento, análisis y respuesta a los requerimientos y termina con la actuación administrativa que se debe adelantar, de evaluación y retroalimentación de la eficiencia, eficacia y efectividad del servicio.

3. GLOSARIO

Atención al Ciudadano: Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.

Ciudadano El término ciudadano es una condición político-jurídica que se aplica a toda aquella persona que, como mayor de edad, tiene deberes para con sus compañeros ciudadanos así como también derechos.

Consulta Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a su cargo. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 30 días hábiles)

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles)

Felicitación: Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-28	Versión 01
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 3 de 10	

relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles)

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles)

Petición de documentos: Deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Petición mediante la cual se eleva una consulta a las autoridades: En relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción

PQRS; Forma en la que se clasifica una solicitud o requerimiento de las Entidades, Servidores Públicos y/o Ciudadanía.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles)

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles)

SAIA: Aplicativo de la gestión de correspondencia de la entidad

Solicitud de información; Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. Es el derecho que



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-28	Versión 01
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 4 de 10	

tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles)

Sugerencia; Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles)

4. POLITICAS OPERACIONALES

RECEPCIÓN

Se dará trámite a los requerimientos PQRS dentro de los términos de ley:

Toda petición a los quince días (15) días siguientes a su recepción.

Peticiones de documentos diez (10) días siguientes a su recepción.

Peticiones de consulta dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

5. PROCESOS EN LOS QUE APLICA: Todos los procesos de la administración Municipal.

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE/ DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
		Registros	Referencia
<p>Recibir solicitudes escritas (carta ventanilla única).</p> <p>La ventanilla única recibe las solicitudes escritas de los ciudadanos radicándose en el Software SAIA que genera un Sticker.</p> <p>La copia del documento con el radicado, debe ser regresado</p>	<p>Auxiliar administrativo,,</p>	<p>Documento que entrega el ciudadano y Formato PQRS físico.</p>	<p>Artículos 12 y 31 del Decreto 1122 de 1999.</p>



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-28	Versión 01
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 5 de 10	

<p>al ciudadano para que este realice el seguimiento respectivo, sea desde la oficina de ventanilla única o a través del teléfono indicado.</p> <p>La solicitud escaneada se ingresa con los datos completo al software y se direcciona hacia la oficina de Derecho de Petición.</p>			
<p>Recibir solicitudes a través de correo Electrónico</p> <p>Este canal se alimenta a través del correo el cual se promueve desde de la página web.</p> <p>En este correo los ciudadanos pueden enviar sus solicitudes, ya sean: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones; este correo se revisa de manera permanente.</p> <p>El correo no se responde sino que se imprime, se radica por ventanilla única y luego se hace el tramite desde el software SAIA.</p>	<p>Auxiliar Recepción,</p>	<p>Formato Virtual PQRS</p>	



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-28	Versión 01
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 6 de 10	

<p>Recibir solicitudes a través de Buzones Físicos</p> <p>Con el fin de facilitar la interacción de las personas que deseen utilizar este medio, la administración cuenta con buzones físicos ubicados en los primeros pisos de cada sede, de manera que la comunidad pueda hacer usode él.</p> <p>Una vez por semana se debe realizar recorrido y dejar relación de los hallazgos en los buzones, esta relación se deja consignada en las Actas del proceso, indicando a que semana corresponden y si se observa anomalías que impidan el buen funcionamiento del buzón, se deberá tomar los correctivos informando a la oficina más cercana del buzón, para que realice las correcciones que pueden ser suministro de lapiceros o de formatos físicos.</p> <p>Las solicitudes que se encuentren se deberán radicar, por ventanilla única para ingresarlas al software.</p>	<p>Auxiliar administrativo,</p>	<p>Formato PQRS virtual</p>
<p>Recibir solicitudes a través de Buzones Físicos</p> <p>Las personas que deseen realizar una solicitud presencial sin importar el origen, serán atendidas a través de un funcionario que tendrá contacto directo con ellas y atenderá sus solicitudes.</p> <p>Las mismas se tramitarán radicándose por ventanilla única y luego se ingresan al software S A I A direccionando al</p>	<p>Auxiliar administrativo,</p>	<p>Formato PQRS virtual</p>



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-28	Versión 01
	Página 7 de 10	

<p>responsable de Derechos de Petición para su correspondiente tramite.</p>		
<p>Recibir solicitudes de línea Directa (Teléfono).</p> <p>Canal a través del cual, el usuario presenta sus PQRS ,en la línea telefónica habilitada para tal fin, en este caso se deberá redactar la solicitud, radicarse por ventanilla única y seguidamente registrarse el servicio solicitado en el software SAIA diligenciando el formato completo.</p>	<p>Auxiliar administrativo,</p>	<p>Formato PQRSvirtual</p>
<p>Recibir solicitudes de correos institucionales</p> <p>Cada funcionario cuenta con un correo institucional, las solicitudes que lleguen a estos correos deben ser enviadas al correo contáctenos, donde se iniciará el tratamiento imprimiéndose, radicándose y posteriormente ingresandose por el software; es responsabilidad del administrador del correo institucional hacer llegar el correo.</p>	<p>Auxiliar administrativo,</p>	<p>Formato PQRSVirtual</p>



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-28	Versión 01
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 8 de 10	

<p>Recibir solicitudes a través de página Web. Aplicativo Mejoramiento.</p> <p>Otra posibilidad de interacción donde el ciudadano puede realizar en cómodos pasos sus solicitudes sin importar el origen, es a través de la página web y dando click sobre cuadro donde se invita a participar a la ciudadanía.</p> <p>Se ingresa al formato que alimenta el software, para atender este canal cada vez que se genere una solicitud por parte del ciudadano, el software envía un correo donde nos informa acerca de la solicitud para la cual debemos ingresar al software: Módulo PQRS, e ingresar a pendientes por tramitar, donde debemos ingresar, imprimir la solicitud, radicarla y seguidamente direccionarse al líder que le corresponda dar la respuesta.</p>	<p>Auxiliar administrativo,</p>	<p>Formato PQRSVirtual</p>
<p>Responder solicitudes de redes sociales</p> <p>SERVICIUDAD ESP. tiene cuenta con perfil activo en Twitter y fan page en Facebook, a través de las cuales se comparten contenidos con la comunidad digital como boletines de prensa, anuncios, fotos, videos, mensajes instantáneos y solicitudes o peticiones de los ciudadanos.</p> <p>En el área de comunicaciones, la persona encargada es la responsable de mantener actualizados los perfiles, redactar los contenidos, publicar de manera constante la</p>	<p>Líder de Sistemas</p> <p>Profesional Especializado de Mercadeo</p>	



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-28	Versión 01
	Página 9 de 10	

<p>información que genera la entidad que sea de interés para los públicos externos y direccionará a la oficina de atención al ciudadano las solicitudes quejas peticiones reclamos PQRS que por este medio lleguen y se les dará el tramite respectivo.</p>		
<p>Informar al líder de proceso GDI de los hallazgos en los recorridos semanales a los Buzones físicos</p> <p>Realizar acta semanal de las solicitudes encontradas en los buzones físicos, además de las observaciones de estado de los buzones, estas actas las firma el coordinador de Control Interno, el veedor Ciudadano y la persona encargada de atención al Ciudadano.</p>	<p>Director de Control Interno de Gestión</p>	
<p>Entregar las respuestas a los ciudadanos que no indicaron correos en las solicitudes.</p> <p>Él Ciudadano proporciona información donde se le pueda hacer llegar la respuesta a su solicitud, ya sea dirección, teléfono, correo Electrónico, en caso de que sea de manera anónima se le puede hacer seguimiento a través de la página web del municipio. En el software SAIA siempre se sube la</p>	<p>Profesional de Derecho</p> <p>Derechos de Petición</p>	



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-28	Versión 01
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 10 de 10	

<p>respuesta a la solicitud cuando ya tiene la firma de que el Ciudadano recibió dicha respuesta.</p>		
<p>Realizar seguimiento a las solicitudes</p> <p>Realizar seguimiento a las solicitudes de los ciudadanos que llegaron por todos los canales y generar las alertas para que se avance en el tratamiento dentro del tiempo establecido.</p>	<p>Profesional de Derecho Derechos de Petición</p>	<p>Correo de notificaciones de avances</p>
<p>Realizar informes</p> <p>De acuerdo a las solicitudes de la dirección presentar informes periódicos acerca de: Cantidad de</p>	<p>Profesional de Derecho Derechos de Petición</p>	<p>Módulo PQRS SAIA</p>
<p>Realizar Llamadas</p> <p>Semanalmente se realiza llamadas de manera aleatoria, verificando la satisfacción del Ciudadano, esto queda plasmado en el acta que se hace del recorrido de los buzones.</p>	<p>Profesional de Derecho Derechos de Petición</p>	<p>Módulo PQRS SAIA</p>