
	<b>PROCESO:</b> ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Código:</b> PRO-ACI-01	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Versión:</b> 01	
		<b>Página:</b> 1 de 4	

## 1. OBJETIVO:

Brindar atención e información efectiva a los Ciudadanos, que les permita la accesibilidad a los trámites y servicios que ofrece el IMDRI, contribuyendo a mejorar la confianza y satisfacción del ciudadano en la entidad.

## 2. ALCANCE:

El Procedimiento inicia con la atención a los Ciudadanos a través de los diferentes canales de Atención que el IMDRI ofrece y el direccionamiento según el tipo de trámite o servicio que requiera y finaliza con la aplicación de acciones de mejoramiento para el procedimiento.

## 3. BASE LEGAL:

CONPES 3649, Política Nacional del Servicio al Ciudadano.

Ley 962 de 2005, Ley Anti trámites.

Decreto Nacional 019 de 2012, normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP

Decreto 1499 de 2017. MIPG

## 4. TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES:

**Atención al Ciudadano:** Son los servicios prestados a los ciudadanos que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta oportuna.

**Calidad:** Es un criterio de evaluación que mide la relación entre la información suministrada al ciudadano y los recursos utilizados con el fin de satisfacer sus necesidades.

**Ciudadano:** Toda persona natural o jurídica que requiera de la prestación de un servicio relacionado con la misión de la entidad.

**Consulta:** Es el requerimiento que se hace a las autoridades en relación con las materias a su cargo.

**Discapacidad:** Es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

	<b>PROCESO:</b> ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Código:</b> PRO-ACI-01	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Versión:</b> 01	
		<b>Fecha:</b> 2019/05/08	
		<b>Página:</b> 2 de 4	

**Quejas:** Expresión verbal o escrita de insatisfacción realizada a una entidad, respecto a las funciones de su competencia.

**Reclamos:** Expresión verbal o escrita de insatisfacción, mediante la cual un ciudadano exige a una entidad la corrección de una situación

**Solicitud:** Se designa con el término de solicitud a aquel documento o memorial a través del cual se solicita algo a alguien.



**Sugerencias:** Propuestas que presentan los ciudadanos y que tienen como finalidad mejorar la calidad del servicio prestado.

## 5. CONDICIONES GENERALES

En cumplimiento a uno de los procesos misionales del IMDRI, cuenta en la página web con un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. Ahora bien, la atención en el IMDRI comienza desde el momento mismo en que se ingresa a la sede, razón por la cual es necesario que los actores involucrados, conozcan la importancia de la primera impresión que cada uno de ellos deja en la o las personas que buscan información.



## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>ATENCIÓN PRESENCIAL</b> 1. Atender personalmente a quien solicita alguna consulta 2. Priorizar la Atención al Ciudadano de acuerdo a su condición 3. Direccionar al ciudadano (a la Unidad Administrativa o entidad competente, si se requiere) 4. Atender la solicitud del Ciudadano 5. Aplicar encuesta de percepción del ciudadano	Secretaria de Gerencia	Oficios ó Tramites Radicados

	<b>PROCESO:</b> ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Código:</b> PRO-ACI-01	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Versión:</b> 01	
		<b>Página:</b> 3 de 4	

	6. Evaluar el procedimiento, tabular la información e identificar oportunidades de mejoramiento		
2	<b>ATENCIÓN TELEFONICA</b> 1. Atender las llamadas Telefónicas. 2. Escuchar la solicitud, solicitar información y transferir la llamada si se requiere. 3. Comunicar a quien consulta con el profesional que atenderá su solicitud. 4. Responder la consulta. 5. Solicitar los datos necesarios para el envío de la respuesta o información requerida.	Directora Administrativa y Financiera - Almacenista	
3	<b>ATENCIÓN VIRTUAL</b> 1. Revisar correo electrónico. 2. Analizar la solicitud. 3. Revisar y tramitar la solicitud o remitirla si se requiere. 4. Recibir y responder la solicitud. 5. Evaluar el procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento. 6. Aplicar acciones de mejoramiento.	Secretaria de Gerencia	Solicitudes ó Tramites Radicados
7.	Se archiva toda la documentación que evidencia estas actividades	Secretaria de Gerencia	Archivo según tablas de retención documental

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

 <b>IMDRI</b> <small>INSTITUTO MUNICIPAL PARA EL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE IBAGUÉ</small>	<b>PROCESO:</b> ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Código:</b> PRO-ACI-01	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Versión:</b> 01 <b>Fecha:</b> 2019/05/08 <b>Página:</b> 4 de 4	

VERSION	VIGENTE DESDE	OBSERVACION
01	2019/05/08	Primera Versión SIG-IMDRI

Revisó	Aprobó
<b>NOMBRE:</b> Marcela Cruz <b>CARGO:</b> Secretaria de Gerencia	<b>NOMBRE:</b> María Cielo Giraldo <b>CARGO:</b> Representante de la Alta Dirección