 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACION COLOMBIANA DE MUNICIPIOS <i>Procedimiento Atención al Usuario</i> ATENCIÓN AL USUARIO SIMIT <i>PR-MIS-04-09</i>	CÓDIGO	PCD-MIS-04-09-01
		VERSIÓN	3
		FECHA	28/03/2016

Contenido

1. Objetivo	3
2. Descripción del Procedimiento	3
3. Alcance	3
4. Requisitos y Políticas	3
5. Definiciones	4
6. Desarrollo	4
6.1. PROCESO 1: Recepción llamada telefónica del usuario	4
6.2. Registrar en base de datos PQR'S con la información y requerimiento del usuario y se orienta al mismo sobre su solicitud.	4
6.3. Análisis del requerimiento del usuario	5
6.4. Respuesta al requerimiento del usuario	5
6.5. PROCESO 2: Atención personalizada del usuario	5
6.6. Registrar en base de datos PQR'S con la información y requerimiento del usuario	5
6.7. Análisis de la solicitud del usuario	5
6.8. Respuesta al requerimiento del usuario	5
6.9. PROCESO 3: El usuario envía la solicitud mediante correo electrónico	5
6.10. Radicación de la solicitud del usuario	5
6.11. Asigna al área correspondiente la solicitud del usuario	6
6.12. PROCESO 4: Inquietudes de usuarios a través de redes sociales	6
6.13. Recepción de requerimiento PQR'S	6
6.14. Consultar con otras áreas sobre el requerimiento de usuarios	6
6.15. Respuesta de la solicitud del usuario	6
7. Diagrama de Flujo	7
8. Documentos Asociados	9
9. Anexos	9

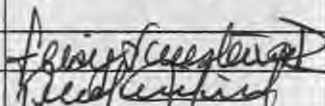
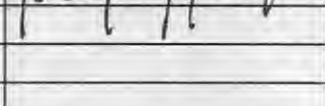
 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACION COLOMBIANA DE MUNICIPIOS <i>Procedimiento Atención al Usuario</i> ATENCIÓN AL USUARIO SIMIT <i>PR-MIS-04-09</i>	CÓDIGO	PCD-MIS-04-09-01
		VERSIÓN	3
		FECHA	28/03/2016

Control de Cambios

Cambios


Fecha	Cambio	Autor/Modificador	Versión
28/03/2016	Actualización de procedimientos	Asistente de Atención al Usuario	3

Lista de Revisión

Fecha	Versión	Nombre de quien aprueba	Aprobación (Firma)
28/03/2016	3	Leisy Oliva Sinisterra Rovira	
28/03/2016	3	Pablo Morales García	

Cláusula de Confidencialidad

Toda información contenida en este documento es considerada privilegiada y confidencial, ya que este material incluye descripciones metodológicas de propiedad exclusiva de la Federación Colombiana de Municipios. Ninguna parte de este documento podrá ser reproducida por cualquier medio sin la previa autorización de la Federación Colombiana de Municipios.

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACION COLOMBIANA DE MUNICIPIOS <i>Procedimiento Atención al Usuario</i> ATENCIÓN AL USUARIO SIMIT <i>PR-MIS-04-09</i>	CÓDIGO	PCD-MIS-04-09-01
		VERSIÓN	3
		FECHA	28/03/2016

1. Objetivo

Brindar a los usuarios una atención integral, independiente del canal por el cual se comunique, de una manera clara, precisa y en un solo contacto, generando en los usuarios satisfacción por el servicio recibido.

2. Descripción del Procedimiento

El procedimiento centra su estructura en la identificación del grupo de pasos a ejecutar por parte de la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit, de tal forma que se garantice la interacción entre la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit y los diferentes usuarios del sistema de acuerdo a la necesidad de cada uno de ellos.

La petición, queja, reclamo o sugerencia puede recibirse en forma personal, telefónica, correo electrónico y redes sociales, se atenderá orientando al usuario y cuando la solicitud es por escrito se radicará ante la Dirección Nacional Simit, se clasifica de acuerdo con los procesos que están siendo afectados, para luego dirigirlas a los responsables de dichos procesos.


3. Alcance

Inicia con recepción llamada telefónica y va hasta respuesta a la solicitud del usuario

4. Requisitos y Políticas

La normatividad aplicable para este procedimiento es:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 769 de 2002 Código Nacional de Tránsito Terrestre.
- Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACION COLOMBIANA DE MUNICIPIOS Procedimiento Atención al Usuario ATENCIÓN AL USUARIO SIMIT PR-MIS-04-09	CÓDIGO	PCD-MIS-04-09-01
		VERSIÓN	3
		FECHA	28/03/2016

5. Definiciones

Derecho de Petición: Es mecanismo a través del cual se garantiza el derecho constitucional que tiene toda persona de acudir ante las autoridades, para que dentro de los términos que defina la Ley, se expida un pronunciamiento oportuno y de fondo sobre la materia.

Queja. Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer a las autoridades por un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiente o negligente atención que presta una autoridad administrativa

Reclamo. Pedir o exigir con derecho o con instancia algo. Clamar contra algo, oponerse a ello de palabra o por escrito.

Sugerencia. Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.

Consulta: Solicitud verbal o escrita, para que la entidad exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones con las que tenga competencia.

Desistimiento. Es la renuncia por parte del peticionario a obtener la respuesta previamente solicitada. Puede darse por renuncia expresamente a la petición (expreso) o por dejar vencer los términos para completar información o aportar los documentos que la autoridad haya solicitado (tácito).

Notificación. Es el mecanismo a través del cual la autoridad entera al particular en la decisión o la respuesta que se ha emitido sobre una solicitud.


6. Desarrollo

6.1. PROCESO 1: Recepción llamada telefónica del usuario

Recepcionar el requerimiento verbal del usuario, clasificar y direccionar la llamada al área responsable.

6.2. Registrar en base de datos PQR'S con la información y requerimiento del usuario y se orienta al mismo sobre su solicitud.

Diligenciar en la base de datos PQRS el requerimiento solicitado por el usuario.

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACION COLOMBIANA DE MUNICIPIOS <i>Procedimiento Atención al Usuario</i> ATENCIÓN AL USUARIO SIMIT <i>PR-MIS-04-09</i>	CÓDIGO	PCD-MIS-04-09-01
		VERSIÓN	3
		FECHA	28/03/2016

6.3. Análisis del requerimiento del usuario

Identificar la necesidad del usuario para determinar qué solución se le da al mismo con el trámite a seguir y verificar si hay que radicar PQRS.

6.4. Respuesta al requerimiento del usuario

Garantizar la debida respuesta de manera oportuna y eficiente al usuario. Si procede la PQRS tramita y se asigna radicado.

6.5. PROCESO 2: Atención personalizada del usuario

Solicitar atención presencial, se recibe al usuario e identifica su necesidad.

6.6. Registrar en base de datos PQR'S con la información y requerimiento del usuario

Diligenciar en la base de datos PQRS el requerimiento solicitado por el usuario.

6.7. Análisis de la solicitud del usuario

Analizar la solicitud del usuario y así poder orientarlo en el trámite a seguir

6.8. Respuesta al requerimiento del usuario


Garantizar la debida respuesta de manera oportuna y eficiente al usuario. Si procede la PQRS se asigna radicado, se informa al usuario del trámite dado.

6.9. PROCESO 3: El usuario envía la solicitud mediante correo electrónico

Tramitar según el caso

6.10. Radicación de la solicitud del usuario

Pasar la solicitud para la asignación numérica del documento de entrada

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACION COLOMBIANA DE MUNICIPIOS Procedimiento Atención al Usuario ATENCIÓN AL USUARIO SIMIT <i>PR-MIS-04-09</i>	CÓDIGO	PCD-MIS-04-09-01
		VERSIÓN	3
		FECHA	28/03/2016

6.11. Asigna al área correspondiente la solicitud del usuario

Asignar al grupo correspondiente la solicitud del usuario para el trámite a seguir.

6.12. PROCESO 4: Inquietudes de usuarios a través de redes sociales

Iniciar sesión @Simit_FCM (TWITTER) o Facebook Simit Responde

6.13. Recepción de requerimiento PQR'S

Validar la información que se encuentra en las notificaciones


6.14. Consultar con otras áreas sobre el requerimiento de usuarios


Consulta a otras áreas para tramitar respuesta

6.15. Respuesta de la solicitud del usuario

Respuesta al usuario según aplique; en el caso de no poder contestar por este medio, se le informará que se le dará contestación formal a través de oficio.

7. Diagrama de Flujo

DIAGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	OBSERVACIONES
	PROCESO 1: Recepción llamada telefónica del usuario	Secretaría Institucional	(E) Requerimiento verbal del usuario
	Registrar en base de datos PQRS con la información y requerimiento del usuario y se orienta al mismo sobre su solicitud.	Coordinador de Atención al Usuario y Asistente de Atención al usuario	(E) Información del usuario con el requerimiento (FT) Matriz de solicitud de usuarios en excel
	Análisis del requerimiento del usuario	Coordinador de Atención al Usuario y Asistente de Atención al usuario	(E) Requerimiento verbal del usuario
	Respuesta al requerimiento del usuario	Coordinador de Atención al Usuario y Asistente de Atención al usuario	(E) Requerimiento verbal del usuario (S) Respuesta al usuario de fondo o explicándole el trámite a seguir.
	PROCESO 2: Atención personalizada del usuario	Coordinador de Atención al Usuario y Asistente de Atención al usuario	(E) Solicitud del requerimiento directa y presencial del usuario
	Registrar en base de datos PQRS con la información y requerimiento del usuario.	Coordinador de Atención al Usuario y Asistente de Atención al usuario	(E) Información del usuario con el requerimiento
	Análisis de la solicitud del usuario	Coordinador de Atención al Usuario y Asistente de Atención al usuario	(E) Solicitud del requerimiento directa y presencial del usuario
	Respuesta al requerimiento del usuario	Coordinador de Atención al Usuario y Asistente de Atención al usuario	(E) Requerimiento verbal del usuario (S) Respuesta al usuario de fondo o explicándole el trámite a seguir.
	PROCESO 3: El usuario envía la solicitud mediante correo electrónico	Secretaría Institucional	(E) Requerimiento virtual del usuario (S) Impresión del documento

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACION COLOMBIANA DE MUNICIPIOS Procedimiento Atención al Usuario ATENCIÓN AL USUARIO SIMIT PR-MIS-04-09	CÓDIGO	PCD-MIS-04-09-01
		VERSIÓN	3
		FECHA	28/03/2016

	Radicación de la solicitud del usuario	Gestión documental	(E) Requerimiento virtual del usuario
	Asigna al área correspondiente la solicitud del usuario	Gestión documental	(E) Requerimiento virtual del usuario
	<i>PROCESO 4: Inquietudes de usuarios a través de redes sociales</i>	Coordinador de Atención al Usuario y Asistente de Atención al usuario	(E) Notificaciones de ciudadanos
	Recepción de requerimiento PQRS	Coordinador de Atención al Usuario y Asistente de Atención al usuario	(E)Requerimientos de ciudadanos y otros
	Consultar con otras áreas sobre el requerimiento de usuarios	Coordinador de Atención al Usuario y Asistente de Atención al usuario	(E)Requerimientos de ciudadanos
	Respuesta de la solicitud del usuario	Coordinador de Atención al Usuario y Asistente de Atención al usuario	(E)Requerimientos de ciudadanos y otros (S) Se escribe de manera virtual respuesta al usuario

Tabla 1. Diagrama de flujo del procedimiento







Objeto	Significado
 <p>Actividad</p>	Descripción de la acción que ejecuta el encargado/rol, es quien interactúa en la actividad
	Operadores lógicos
 <p>Rol</p>	Encargado de ejecutar la actividad, este debe ser el cargo.
 <p>Documento</p>	Elemento que se utiliza para apoyar la acción de la actividad, puede ser un instructivo, guía, acta, formato, entre otros.
 <p>Evento</p>	Elemento que ayuda a tomar a una decisión en el flujo del proceso

Figura 1. Simbología Diagrama de Flujo

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACION COLOMBIANA DE MUNICIPIOS <i>Procedimiento Atención al Usuario</i> ATENCIÓN AL USUARIO SIMIT <i>PR-MIS-04-09</i>	CÓDIGO	PCD-MIS-04-09-01
		VERSIÓN	3
		FECHA	28/03/2016

8. Documentos Asociados

- Matriz de solicitud de usuarios en Excel

9. Anexos

Anexo	Nombre
N/A	