

 Alcaldía de Itagüí	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: PR-TS-01</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Fecha de Actualización: 13/03/2024</b>

## 1. OBJETIVO

Brindar atención y orientación oportuna e inmediata al ciudadano, facilitando la accesibilidad a los trámites y servicios que ofrece la Administración Municipal de Itagüí, de manera ágil, transparente, efectiva e incluyente que satisfagan sus necesidades y expectativas, mejorando así la relación y la confianza entre estado-ciudadano.

## 2. RESPONSABLE

Es responsabilidad del Secretario General, el Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y el Líder de Programa (Atención al Ciudadano), la adecuada aplicación, ejecución y actualización de este procedimiento.

## 3. ALCANCE

Inicia con la planeación de la Atención al Ciudadano a través de los diferentes canales de atención que la Administración Municipal ofrece y el direccionamiento a la Unidad Administrativa responsable del trámite o servicio requerido y finaliza con la atención del requerimiento o envío de la respuesta y la aplicación de acciones de mejoramiento.

## 4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

**Atención presencial:** Es aquella que se le brinda al ciudadano cuando se presenta en las ventanillas únicas de radicación de documentos de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental o en cualquier Unidad Administrativa de la Administración Municipal.

**Atención telefónica:** Es aquel canal que se le ofrece al ciudadano cuando realiza una llamada a la Administración Municipal para resolver inquietudes, radicar solicitudes y transferir la llamada a las diferentes Unidades Administrativas.

**Atención virtual:** Es aquella atención que se le ofrece al ciudadano a través de la sede electrónica de la Administración Municipal.

**Buzón de sugerencias:** Es aquel canal que se le ofrece al ciudadano a través de este medio de comunicación para recibir comentarios y sugerencias relacionadas con ideas, peticiones y observaciones mejorando así, los procedimientos, servicios y la calidad de trabajo que brinda la Administración Municipal.

**Ciudadano:** Es toda persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometidos a sus leyes. Para efectos de este procedimiento, en la administración municipal de Itagüí, se asemeja el término ciudadano o ciudadanía al de “Cliente o Usuario”.

 <p>Alcaldía de Itagüí</p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: PR-TS-01</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Fecha de Actualización: 13/03/2024</b>

**Consecutivo de Radicación:** Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

**Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio o que tiene algún interés en el desempeño de la Entidad, **es el mismo usuario**, peticionario o quejoso de los servicios que presta la Entidad, de conformidad con sus competencias.

**Chat:** Es un servicio de mensajería instantánea que permite interactuar y mantener una conversación virtual en tiempo real, para tener una orientación o direccionamiento oportuno frente a cualquier solicitud trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Administración Municipal y que el usuario desee gestionar o conocer de cualquiera de las Unidades Administrativas.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

**Efectividad:** Es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado, en el menor tiempo y con el mínimo de recursos.

**Falla:** Es un estado o situación en la que se encuentra un sistema formado por dispositivos, equipos, aparatos y/o personas en el momento que deja de cumplir la función para la cual había sido diseñado.

**Felicitaciones:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

**Grupo Étnicos:** Son poblaciones cuyas condiciones y prácticas sociales, culturales y económicas, los distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido su identidad a lo largo de la historia, como sujetos colectivos que aducen un origen, una historia y unas características culturales propias, que están dadas en sus cosmovisiones, costumbres y tradiciones.

**Herramientas Tecnológicas:** Es un conjunto de programas informáticos que tiene por objetivo facilitar la realización de una tarea en un dispositivo tecnológico.

**Información específica:** Es la atención que se ofrece al ciudadano en respuesta a un trámite o servicio específico de la Administración Municipal.

**Manual:** Documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, de dos o más de ellas.

**Manual y protocolo de Atención al Ciudadano:** Documento que contiene las directrices que deben seguirse en la realización de las funciones de la Administración Municipal de Itagüí.

**Masivos:** Cantidad igual o superior a cuatro (4) oficios.

 Alcaldía de Itagüí	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: PR-TS-01</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Fecha de Actualización: 13/03/2024</b>

**Orientación General:** Es la atención que se presta al ciudadano en respuesta a una inquietud.

**PQRDS-F:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones.

**Petición:** Es la solicitud presentada por un ciudadano, entidad pública y/o privada, por medio de la cual pretende exponer una inconformidad, o requiere que se le surta información sobre las actuaciones, disposiciones y/o tramites que adelanta la Administración Municipal o un tercero, que guarde relación a sus intereses personales. Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a la autoridad por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Art. 23 de la Constitución Política de Colombia.

**Petición de Consulta:** Solicitud que hace una persona natural o jurídica, pública o privada por medio de la cual se busca someter a consideración de la entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

**Petición de Documentación:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copia del original de documentos que reposen en la Entidad.

**Petición de Información:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, a la Administración Municipal, con el fin de que se le brinde orientación e información relacionada con los servicios propios de la entidad.

**Protocolo:** Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.

**Queja:** Expresión que permite manifestar la inconformidad o disgusto que se tiene contra una persona o entidad, por actos relacionados con el incumplimiento de su misión y objetivos, o de las funciones de los servidores públicos, se puede presentar en forma verbal o escrita, a través de medios electrónicos o de manera telefónica.

**Reclamo:** Manifestación presentada con el fin de exigir un derecho que ha sido amenazado o menoscabado por fallas en el servicio prestado.

**Recepción de correspondencia:** Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

**Registro de comunicaciones oficiales:** Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

**Redes Sociales Oficiales:** Las redes sociales oficiales utilizadas por la Administración Municipal de Itagüí, son Facebook, Instagram y Twitter.

**Sede Electrónica:** Es un espacio virtual diseñado para brindar servicios de información, interacción, transacción de trámites y servicios en línea auto-gestionables para los

 <b>Alcaldía de Itagüí</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: PR-TS-01</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Fecha de Actualización: 13/03/2024</b>

ciudadanos. Por tal motivo, se podrán realizar de forma confiable, práctica y ágil, los trámites y servicios que soliciten de nuestra entidad a través de esta plataforma, desde el lugar en donde se encuentren los usuarios y con el dispositivo electrónico que tengan a su disposición de manera rápida, gracias a nuestros canales de atención.

**Servicio:** Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente (Ciudadano). Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados).

**SISGED:** Sistema de Gestión Documental (software de gestión documental) para manejo de los documentos institucionales, PQRDS, trámites, comunicaciones internas, control del consecutivo de correspondencia y demás documentos resultantes de las funciones o actividades propias de cada unidad administrativa.

**Sugerencia:** Es la propuesta de cambio, respecto de actividades internas o externas que desarrolle la entidad, formuladas por los funcionarios o particulares, que vayan en beneficio general.

**Trámite:** Un trámite se define como cualquier atención o entrega de información que las personas naturales o jurídicas hacen ante una Dependencia u organismo descentralizado.

## 5. CONTENIDO

### 5.1. Atención Presencial

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<b>1. Planear la Atención al Ciudadano:</b> El Secretario General, el Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y el Líder de Programa (Atención al Ciudadano), formulan las directrices generales para la atención al Ciudadano.	Secretario General Jefe de Oficina y Líder de Programa de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	FO-DE-01 Acta  FO-DE-02 Control de Asistencia Circulares
<b>2. Atender, orientar y habilitarle el turno al ciudadano que requiere información:</b> El servidor público de la Unidad Administrativa atiende al ciudadano que se acerca a las instalaciones de la Administración Municipal, lo saluda cortésmente y escucha con el fin suministrarle la información necesaria. Una vez brinda la orientación y verifica la solicitud del trámite a seguir, habilita el turno de Atención al Ciudadano para la recepción de los documentos que se desea ingresar.	Servidor Público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano)	SISGED Dispensador de turnos.



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN  
AL CIUDADANO**

Código: PR-TS-01

Versión: 10

Fecha de Actualización:  
13/03/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>Si la solicitud del ciudadano va hacer interpuesta en las dependencias o con ventanillas únicas de radicación de documentos propias de cada área, se debe direccionar a la Unidad Administrativa competente.</p> <p>Si la solicitud es propia, se inicia el respectivo trámite, realizando la debida radicación a través de la plataforma SISGED, asignándola a la Unidad Administrativa competente.</p> <p><b>Nota:</b> Para la ejecución de esta actividad se debe tener en cuenta lo establecido en “MA-TS-02 Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano”.</p>		
<p><b>3. Priorizar la Atención al Ciudadano de acuerdo a su condición:</b> El Servidor Público (designado) de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, cualquier servidor público de la Administración y/o los guardas de seguridad, identifican la situación del ciudadano dando prioridad a las personas con movilidad reducida o con algún tipo de discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, entre otros y dispone lo pertinente para la atención, es decir, si su condición no le permite movilizarse a la ventanilla única de radicación de documentos preferencial prioritario o a la dependencia solicitada; se debe ubicar en un asiento o espacio cómodo y pertinente para ser atendido por un funcionario.</p> <p>Por tanto, el líder del proceso con el apoyo del servidor público designado, de manera mensual, verifica en el detalle donde se registra la población vulnerable atendida, en el software SISGED, la cantidad de usuarios atendidos en población vulnerable y las observaciones de cada atención e identifica si hubo inconvenientes en la atención y en caso de evidenciar una incorrecta prestación del servicio, en Comité definen acciones según aplique.</p> <p><b>Nota aclaratoria para la atención de grupos étnicos:</b> Aplicar el protocolo básico de atención.</p> <p>Identificar si el ciudadano puede comunicarse en español, si no, de manera respetuosa se indica que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cual es la solicitud.</p> <p>En caso de no ser posible la comunicación, se le indica la persona participe del grupo étnico que deje por escrito la</p>	<p>Servidores Públicos de la Administración Municipal</p>	<p>Turnero (Ventanilla de Atención preferencial)</p> <p>Software SISGED</p> <p>FO-DE-01 Acta</p>



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN  
AL CIUDADANO**

Código: PR-TS-01

Versión: 10

Fecha de Actualización:  
13/03/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
solicitud o de ser necesario realizar una grabación donde el ciudadano explique en su lengua la necesidad que tiene, esto con el fin de, pedir el apoyo técnico o un intérprete para atender el requerimiento en la mayor prontitud.		
<b>4. Radicar los documentos y entregar al usuario externo la copia del documento radicado:</b> El Servidor Público o personal de apoyo designado por Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental radica los documentos teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 5. Contenido, en la actividad 2 a la 11 del “PR-GD-03 Procedimiento Para La Recepción, Distribución Y Trámite De Las Comunicaciones Oficiales Recibidas Externas” y entrega al usuario externo, la copia del documento con el número de radicado correspondiente	Servidor Público o personal de apoyo designado por Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	SISGED
<b>5. Aplicar la encuesta de percepción:</b> El Auxiliar Administrativo designado por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental le solicita al usuario que diligencie la encuesta, entregando el formato dispuesto para ello, con el fin de medir la percepción que se tiene de la atención prestada.	Auxiliar Administrativo	Encuesta de Percepción
<b>6. Evaluar el Desempeño del procedimiento identificando oportunidades de mejoramiento:</b> El Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, con los responsables del procedimiento, evalúa el desempeño del mismo y los resultados de los seguimientos y evaluaciones a la prestación de los servicios e identifica oportunidades de Mejoramiento, para corregir las desviaciones detectadas y mejorar el desempeño del mismo y las documentan en el “FO-EM-15 Plan de mejoramiento” y/o “FO-DE-11 Matriz de Riesgos” de acuerdo a lo establecido en el proceso <i>Evaluación y mejoramiento continuo</i> .	Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento  FO-DE-11 Matriz de Riesgos
<b>7. Aplicar las acciones de mejoramiento y verificar su eficacia:</b> El Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental o el responsable designado aplican las acciones de mejoramiento y realizan seguimiento a la eficacia de las mismas en los formatos “FO-EM-15 Plan de mejoramiento” y/o “FO-DE-11 Matriz de riesgos, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Proceso “ <i>Evaluación y mejoramiento continuo</i> ”.	Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento  FO-DE-11 Matriz de Riesgos

 Alcaldía de Itagüí	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: PR-TS-01
		Versión: 10
		Fecha de Actualización: 13/03/2024

## 5.2. Atención Telefónica

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p><b>1. Planear la atención al ciudadano:</b> El Secretario General y el Líder de Programa (Atención al Ciudadano) y Gestión Documental, formula las directrices generales para la óptima atención al Ciudadano.</p>	<p>Secretario General</p> <p>Líder de Programa (Atención al Ciudadano)</p>	<p>FO-DE-02 Control de Asistencia</p> <p>FO-DE-01 Acta</p> <p>Circulares</p>
<p><b>2. Atender y orientar por teléfono al ciudadano que requiere información:</b> El servidor público (delegado) de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, atiende al ciudadano que realiza la llamada telefónica, saludando cordialmente y presentándose con su nombre, preguntando en que puede servirle, y escuchando de manera atenta su inquietud particular, suministrándole la información requerida, radicando las solicitudes y transfiriendo las llamadas a las diferentes Unidades Administrativas.</p> <p>Si la llamada telefónica es de competencia de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y es para solicitar un trámite o servicio, inicia el trámite respectivo, realizando el debido registro a través de la plataforma SISGED.</p> <p>Además, El funcionario debe Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, las extensiones de las diferentes dependencias responsables. Además, de un listado de las sedes de la Administración Municipal de Itagüí, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.</p> <p><b>Nota:</b> Para la ejecución de esta actividad se debe tener en cuenta lo establecido en “MA-TS-02 Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano”.</p>	<p>Servidor Público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano)</p>	<p>Informe</p>
<p><b>3. Comunicar al ciudadano con el servidor público que atenderá su inquietud:</b> El servidor público (designado), de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental si ve la necesidad de transferir la llamada, debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar al ciudadano la razón para transferir la llamada.</li> <li>• Preguntarle al ciudadano si desea esperar en la línea</li> <li>• Asegurarse de no colgar hasta transferir la llamada</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Si no es posible comunicar al ciudadano con el servidor público que debe atender el requerimiento, se le brindara la extensión pertinente para que este se comunique nuevamente más tarde.</p>	<p>Servidor Público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano)</p>	<p>No aplica</p>



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN  
AL CIUDADANO**

Código: PR-TS-01

Versión: 10

Fecha de Actualización:  
13/03/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<b>4. Solicitar los datos necesarios para el envío de la respuesta de la información requerida:</b> El servidor público responsable de atender la consulta, en los casos de que se requiera enviar documentación física o magnética al ciudadano, toma las direcciones físicas o electrónicas donde debe ser enviada la respuesta requerida, quedando registrada en la plataforma SISGED.	Servidor público responsable	SISGED
<b>5. Evaluar el Desempeño del procedimiento identificando oportunidades de mejoramiento:</b> El Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, con los responsables del procedimiento, evalúa el desempeño del mismo y los resultados de los seguimientos y evaluaciones a la prestación de los servicios e identifica oportunidades de Mejoramiento, para corregir las desviaciones detectadas y mejorar el desempeño del mismo y las documentan en el “ <i>FO-EM-15 Plan de mejoramiento</i> ” y/o “ <i>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</i> ” de acuerdo a lo establecido en el <i>proceso Evaluación y mejoramiento continuo</i> .	Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento  FO-DE-11 Matriz de Riesgos
<b>6. Aplicar las acciones de mejoramiento y verificar su eficacia:</b> El Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental o el responsable designado aplican las acciones de mejoramiento y realizan seguimiento a la eficacia de las mismas en los formatos “ <i>FO-EM-15 Plan de mejoramiento</i> ” y/o “ <i>FO-DE-11 Matriz de riesgos</i> ”, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Proceso “Evaluación y mejoramiento continuo”.	Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento  FO-DE-11 Matriz de Riesgos

## 5.2. Atención Virtual

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<b>1. Planear la atención virtual al ciudadano:</b> El Secretario General y el Líder de Programa (Atención al Ciudadano) y Gestión Documental, formulan las directrices generales para la óptima atención al Ciudadano.	Secretario General  Líder de Programa (Atención al Ciudadano)	FO-DE-02 Control deAsistencia  FO-DE-01 Acta  Circulares
<b>2. Revisar el correo electrónico:</b> El Servidor Público y/o personal de apoyo (delegado) del Área de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, revisa diariamente la correspondencia que ingresa a la plataforma SISGED,	Servidor Público designado por el Líder de Programa	SISGED PQRDS



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN  
AL CIUDADANO**

Código: PR-TS-01

Versión: 10

Fecha de Actualización:  
13/03/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>concretamente la bandeja “<b><u>Radicación correo</u></b>” y luego da clic en el icono del E-mail institucional “<b><u>contactenos@itaqui.gov.co</u></b>”, donde desplegará y ejecutará las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Revisar la pestaña “<b><u>mis pendientes</u></b>” en el que se visualizarán todos los correos por tramitar, dando clic uno a uno para verificar su contenido. Debe significarse que en el campo de “<b><u>información general</u></b>” se podrá observar los datos del destinatario y las demás direcciones electrónicas a las que se remitió la petición en particular.</li><li>- En la pestaña “<b><u>Mensaje</u></b>” se advierte el contenido de la solicitud enviada por el remitente. Con ello se conoce a gran escala la pretensión y datos de identificación del destinatario.</li><li>- Luego de analizar el contenido de la solicitud da clic en “<b><u>Radicalar</u></b>” y se efectúa la radicación según lo establecido en el “PR-GD-03 Procedimiento Para La Recepción, Distribución Y Trámite De Las Comunicaciones Oficiales Recibidas Externas”, numeral “5. Contenido” actividad 2 a la 9 (exclusivamente lo concerniente al correo electrónico)</li><li>- En los casos que se detecten correos de carácter informativo, tales como (invitaciones, saludos, circulares e información prioritaria), se reenvían a los correos institucionales de las secretarías de la administración municipal de Itagüí.</li><li>- La pestaña “<b><u>Responder</u></b>” se usa únicamente en los casos que el usuario requiera una respuesta inmediata sobre información general de la Administración Municipal (eventos, campañas o el estado de una PQRDS)</li><li>- El ícono de “<b><u>Archivar</u></b>” se emplea únicamente en el evento que el correo electrónico recibido haga alusión a ventas o publicidades, en tanto no es el medio idóneo para presentarlas.</li></ul>	<p>(Atención al Ciudadano)</p>	
<p><b>3. Atender Mensajes de Chat:</b> El Servidor Público designado por el Líder de Atención al Ciudadano brinda orientación o direccionamiento oportuno frente a cualquier solicitud que el usuario desee gestionar, Ingresando a la Sede Electrónica en el botón, para tal fin, ubicado en la parte inferior izquierda. Para la ejecución de esta actividad se debe tener en cuenta lo establecido en el “<i>MA-TS-02 Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano</i>”.</p>	<p>Servidor Público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano)</p>	<p>Software Chat</p>



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN  
AL CIUDADANO**

**Código: PR-TS-01**

**Versión: 10**

**Fecha de Actualización:  
13/03/2024**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>Si el ciudadano requiere interponer la solicitud por medio virtual debe ingresar a la sede electrónica <a href="http://www.itagui.gov.co">www.itagui.gov.co</a>, en el link que indica el icono de Atención a la Ciudadanía, reporte su PQRSD-F <a href="https://www.itagui.gov.co/sitio/pqrs">https://www.itagui.gov.co/sitio/pqrs</a></p>		
<p><b>4. Analizar la inquietud:</b> El Servidor Público (delegado) del Área de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, analiza si la inquietud es competente a la entidad; de lo contrario se le informa al ciudadano que no es de nuestra competencia, mediante el mismo canal por donde ingreso.</p>	<p>Servidor Público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano)</p>	<p>SISGED</p>
<p><b>5. Revisar y tramitar la solicitud o remitirla si se requiere:</b> El Servidor Público del Área de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, revisa el contenido de la inquietud y:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Correo:</b> De ser posible se da respuesta inmediata, si no se procede a la radicación y asignación en el SISGED.</li> <li>• <b>PQRDS:</b> Si no es de nuestra competencia se le dará traslado, si no se procede la asignación en el SISGED.</li> </ul>	<p>Servidor Público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano)</p>	<p>SISGED</p>
<p><b>6. Evaluar el Desempeño del procedimiento identificando oportunidades de mejoramiento:</b> El Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, con los responsables del procedimiento, evalúa el desempeño del mismo y los resultados de los seguimientos y evaluaciones a la prestación de los servicios e identifica oportunidades de Mejoramiento, para corregir las desviaciones detectadas y mejorar el desempeño del mismo y las documentan en el “<i>FO-EM-15 Plan de mejoramiento</i>” y/o “<i>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</i>” de acuerdo a lo establecido en el <i>proceso Evaluación y mejoramiento continuo</i>.</p>	<p>Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento  FO-DE-11 Matriz de Riesgos</p>
<p><b>7. Aplicar las acciones de mejoramiento y verificar su eficacia:</b> El Jefe Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental o el responsable designado aplican las acciones de mejoramiento y realizan seguimiento a la eficacia de las mismas en los formatos “<i>FO-EM-15 Plan de mejoramiento</i>” y/o “<i>FO-DE-11 Matriz de riesgos</i>”, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Proceso “<i>Evaluación y mejoramiento continuo</i>”.</p>	<p>Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento  FO-DE-11 Matriz de Riesgos</p>



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN  
AL CIUDADANO**

Código: PR-TS-01

Versión: 10

Fecha de Actualización:  
13/03/2024

**5.3. Atención al Ciudadano en Ventanilla Única de Radicación de Documentos en caso de fallas en el sistema**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p><b>1. Planear la atención virtual al ciudadano en caso de presentar fallas en el sistema:</b> El Secretario General con el Líder de Programa (Atención al Ciudadano), analizan las alternativas de la atención en Ventanilla Única de Radicación de Documentos y formulan las directrices generales para la óptima atención en a los usuarios y partes interesadas, a través de la revisión continua que permita verificar que todo se está ejecutando de acuerdo como ha sido definido, para que en caso de presentarse una contingencia por fallas en el sistema asumir las medidas necesarias conducentes a resolver inmediatamente el impase en la atención al ciudadano, reportado a las Dirección Administrativa de Tecnologías y Sistemas de Información las Comunicaciones por medio de mesa ayuda o llamada telefónica hasta que se pueda restablecer el sistema; pero en todo caso que no se perturbe la debida atención al usuario o ciudadano.</p> <p><b>Nota.</b> Es responsabilidad del Secretario General y la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental controlar la Atención al Ciudadano y garantizar la generación de radicados manuales como mecanismo de ayuda; cuando existan fallas en el (SIGGED), en las herramientas tecnológicas y así poder garantizar oportunamente y de forma continua la prestación del servicio.</p>	<p>Secretario General</p> <p>Líder de Programa (Atención al Ciudadano)</p>	<p>Ticket de la mesa de servicios</p> <p>Comprobante de llamada</p>
<p><b>2. Atender al usuario:</b> El Servidor Público (delegado) del Área de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, responsable de la atención en Ventanilla Única de Radicación de Documentos, en los casos que se presente una falla en el sistema”, realiza los siguientes pasos para dar solución inmediata y continuar con la atención:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informar al Líder del Proceso de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, de la falla reportada por el sistema.</li><li>• Activar las medidas de atención en caso de eventuales fallas en el sistema, como son:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Informar a los usuarios o ciudadano de la eventualidad presentada y del mecanismo activado para atender su solicitud y dar trámite.</li><li>✓ Recepcionar la solicitud, en la cual se debe pedir los datos completos al usuario en caso de que falte alguno en la solicitud escrita que trae o verbal si así lo va a realizar.</li><li>✓ Recibir original y copia de la solicitud, en la cual se va a</li></ul></li></ul>	<p>Servidor Público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano)</p>	<p>FO-TS-17 Atención de la ventanilla única en casos de falla en el sistema</p>



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN  
AL CIUDADANO**

**Código: PR-TS-01**

**Versión: 10**

**Fecha de Actualización:  
13/03/2024**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>enfatar al usuario que se le enviara copia del radicado, vía web al correo y física a la dirección que reporta en la solicitud.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En caso de que no reporte una dirección a la cual enviar la copia del radicado se le solicitara un número de teléfono para informarle que se puede acercar por el radicado.</li> <li>✓ En caso de que el usuario se rehúse a radicar la información porque el sistema de Ventanilla Única de Radicación de Documentos presenta fallas, se debe solicitar información al usuario, y si es su voluntad dejar los datos para informarle cuando se reactive el servicio;</li> </ul> <p>El Líder de Programa de Atención al Ciudadano y Gestión Documental es responsable de informar el restablecimiento del servicio por el medio autorizado por el usuario.</p> <p><b>Nota:</b> Todos los datos para realizar la radicación deben registrarse en el formato <i>“FO-TS-17 Atención de la ventanilla única en casos de falla en el sistema”</i>. El dato del usuario que se relaciona en la planilla es del remitente de la solicitud.</p>		
<p><b>3. Informar fallas en el sistema de Ventanilla Única de Radicación de Documentos:</b> El Líder de Programa (Atención al Ciudadano) y Gestión Documental, una vez informado de la falla en el sistema de atención de Ventanilla Única de Radicación de Documentos, informa por correo electrónico institucional a la Dirección Administrativa de Tecnologías y Sistemas de Información las Comunicaciones, de la eventualidad presentada, para que se restablezca el sistema a la mayor brevedad.</p>	<p>Servidor Público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano)</p>	<p>Correo electrónico Institucional</p>
<p><b>4. Recibir la documentación del Ciudadano:</b> Cuando el ciudadano se acerca a la Ventanilla Única de Radicación de Documentos para radicar su solicitud, el servidor público, aplica el <i>“PR-TS-01 Procedimiento para la atención al Ciudadano”</i> y reconociendo que hay una falla en el sistema, se le informa al ciudadano que la radicación de su solicitud será manual, se relaciona su solicitud en el formato <i>“FO-TS-17 Atención de la ventanilla única en casos de falla en el sistema”</i>. Para ello debe seguir los pasos relacionados en el numera 5.1 Atención preferencial, desde el ítem 5 al 9.</p>	<p>Servidor Público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano)</p>	<p>SISGED</p> <p>FO-TS-17 Atención de la ventanilla única en casos de falla en el sistema</p>
<p><b>5. Radicar con sello de recibido:</b> El Servidor Público (delegado), luego de verificar la información, le coloca un sello de recibido con los siguientes datos: Alcaldía de Itagüí, <i>“Oficina de Atención al Ciudadano”</i>, Radicado Numérico que corresponde a los dos últimos dígitos del año – los dos dígitos del mes – día – y los dos últimos números serán el consecutivo</p>	<p>Servidor Público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano)</p>	<p>Carpeta con copias de los documentos radicados</p> <p>FO-TS-17</p>



Alcaldía de Itagüí

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PR-TS-01

Versión: 10

Fecha de Actualización:  
13/03/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>del radicado, fecha de recibido, hora y recibido por; los dígitos del día se iniciarán con "00" y reinicia al siguiente día.</p> <p><b>Firmar los oficios con fecha y hora:</b> el funcionario debe firmar los dos oficios (recibido y el que queda en custodia de la alcaldía) como evidencia de que se realizó la radicación manual.</p> <p><b>Nota:</b> La oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental debe custodiar en una carpeta de uso exclusivo del responsable los documentos radicados, hasta que el usuario los reclame.</p>		Atención de la ventanilla única en casos de falla en el sistema
<p><b>6. Registrar el radicado en el software SIGGED:</b> El servidor público debe hacer el registro en el sistema SIGGED, como se explica en los procedimientos "PR-TS-01", "PR-TS-02" con el fin de notificar al ciudadano que su solicitud fue correctamente registrada en el sistema de gestión documental (SIGGED) de la Alcaldía de Itagüí.</p>	Servidor Público designado por el Líder de Programa (Atención al Ciudadano)	SIGGED
<p><b>7. Evaluar el Desempeño del procedimiento identificando oportunidades de mejoramiento:</b> El Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, evalúa el desempeño del procedimiento y los resultados de los seguimientos y evaluaciones a la prestación de los servicios e identifica oportunidades de Mejoramiento, para corregir las desviaciones detectadas y mejorar el desempeño del mismo y las documentan en el "FO-EM-15 Plan de mejoramiento" y/o "FO-DE-11 Matriz de Riesgos" de acuerdo a lo establecido en el proceso "Evaluación y mejoramiento continuo".</p>	Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento  FO-DE-11 Matriz de Riesgos
<p><b>8. Aplicar las acciones de mejoramiento y verificar su eficacia:</b> El Jefe Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental o el responsable designado aplican las acciones de mejoramiento y realizan seguimiento a la eficacia de las mismas en los formatos "FO-EM-15 Plan de mejoramiento" y/o "FO-DE-11 Matriz de riesgos, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Proceso "Evaluación y mejoramiento continuo".</p>	Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento  FO-DE-11 Matriz de Riesgos

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- CONPES 3649, Política Nacional del Servicio al Ciudadano.
- Ley 962 de 2005, Ley Anti trámites.
- Ley 1437 de 2011, Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011, Mecanismos de prevención, investigación y sanción



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN  
AL CIUDADANO**

**Código: PR-TS-01**

**Versión: 10**

**Fecha de Actualización:  
13/03/2024**

- Decreto 2623 de 2009 Atención al Ciudadano
- Decreto Nacional 019 de 2012, Procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Programa Nacional de Servicio al ciudadano del DNP
- Decreto 013 del 06-01-2017 Canales de atención al ciudadano, medios y horarios.
- Ley 594 de 2000. Ley General de Archivo
- Acuerdo 060 de 2001. Pautas para la Administración de las comunicaciones oficiales en las Entidades Públicas y las Privadas que cumplen funciones públicas.
- Acuerdo 038 del 2002
- Código de integridad
- Manual y Protocolo de Atención al ciudadano.
- GU-TS-01 Guía de Lenguaje Claro.
- Plan Integral Cambio Climático
- Manual de Usuario Radicación Entrante SISGED

**7. CONTROL DE REGISTROS - INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención	Disposición Final
FO-DE-02	Control de asistencia	Servidor público encargado	Oficina del responsable	Carpeta física de los responsables	Archivos de uso exclusivo del responsable	3 años	Archivo Central
No Aplica	Circular	Jefe de la Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental	Oficina del responsable	Equipo de cómputo del responsable-SISGED	Claves de acceso Backup's	No Aplica	Archivo Central
No Aplica	Resolución						
No Aplica	SISGED	Jefe de la Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental	Oficina del responsable	Equipo de cómputo del responsable-SISGED	Claves de acceso Backup's	No aplica	No aplica
No aplica	Dispensador de turnos		Sistema de dispensador de turnos	Base de datos o historial del dispensador	No aplica	No Aplica	No Aplica
No aplica	PQRDS	Jefe de la Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental	Oficina del responsable	Equipo de cómputo del responsable-PQRDS	Claves de acceso de uso exclusivo del responsable Backup's	3 años	Archivo Central



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN  
AL CIUDADANO**

**Código: PR-TS-01**

**Versión: 10**

**Fecha de Actualización:  
13/03/2024**

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención	Disposición Final
FO-TS-16	Documentos radicados	Servidor público (encargado)	Oficina del responsable	Carpeta física de los responsables	Archivos de uso exclusivo del responsable	3 años	Archivo Central
FO-TS-17	Atención en casos de falla en el sistema	Servidor público encargado	Oficina del responsable Oficina del responsable	Carpeta física de los responsables	Archivos de uso exclusivo del responsable	3 años	Archivo Central
FO-DE-01	Acta	Servidor público encargado	Oficina del responsable	Carpeta física de los responsables		3 años	Archivo Central
No Aplica	Correo electrónico	Servidor público (encargado)	Oficina del responsable	Equipo de cómputo del responsable	Claves de acceso	No Aplica	No Aplica
FO-EM-15	Plan de Mejoramiento	Enlace MIPG	Oficina del responsable	Carpeta Mejoramiento Continuo	Claves de acceso Backup's	3 años	Eliminar
FO-DE-11	Matriz de Riesgos		Oficina del responsable	Carpeta Mejoramiento Continuo			

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	30/08/2013	Creación del documento.
02	23/01/2015	<p><b>Se modificó:</b></p> <p>Las siguientes Actividades: 1 y 2 “redacción y el Registro”. Las Actividades 3, 4, 5 y 6 se modifican en: “redacción, responsables y registro”; se agregaron las actividades 7 y 8 de Mejoramiento Continuo, las cuales no se habían incluido inicialmente y se actualiza el cuadro de Control de Registros y los Anexos.</p> <p>Según Acta número 01 de 23/01/2015</p>
03	10/05/2016	<p>Se agregaron las definiciones de los términos: Petición de Consulta, Petición de Documentación y Petición de Información.</p> <p><b>Se modificó:</b></p> <p>En el Numeral 2 “responsable”. El nombre del Líder de Programa de la Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental</p> <p>El Numeral 5. Contenido, detallando las actividades de acuerdo a los canales de atención.</p> <p>Se actualiza el cuadro de control de registros, incluyendo “Correo electrónico”.</p>



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN  
AL CIUDADANO**

**Código: PR-TS-01**

**Versión: 10**

**Fecha de Actualización:  
13/03/2024**

<b>Versión</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
		Según Acta número 03 de 10/05/2016
04	04/10/2016	<b>Se incluyó:</b> En “Definiciones y términos”: las definiciones de “Manual y protocolo”. <b>Se modificó:</b> La actividad 1 en: los numerales 5.1, 5.2 y 5.3 Los “ <i>Documentos de Referencia</i> ” referenciando el “ <i>MA-TS-02, manual y protocolo de Atención al Ciudadano</i> ”. Acta N° 3 del 04/10/2016
05	30/10/2018	<b>Se modificó:</b> El objetivo, responsable, alcance. El contenido, Redacción y Registros de las actividades de los numerales Numeral 5.1, 5.2. y 5.3, teniendo en cuenta la aplicación del SISGED y otras eventualidades, el “Control de Registros – Información Documentada” Y los “Anexos” de acuerdo a los cambios realizados en los registros de las actividades y a la inclusión de los nuevos formatos. <b>Se incluyó:</b> El Numeral 5.4 Atención contingente en caso de fallas del canal de ventanilla única, con sus respectivas actividades y registros. Los formatos: “FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única” y el “FO-TS-17 Atención de la ventanilla única en casos de falla en el sistema”. A los “Documentos de Referencia”, el Decreto 1110 del 08/08/2018. Por el cual se actualiza la TRD, <b>Se eliminó:</b> De los “Documentos de Referencia”, el Acuerdo 07 de 1994 del Archivo General de la Nación “Reglamento General de Archivos”. Actualizado con la Ley 594 de 2000. Acta No. 6 del 30 de octubre de 2018
06	12/04/2021	<b>Se modificó:</b> La Redacción del “objetivo” y del “alcance”, la denominación del cargo del “Responsable” en todo el documento. En el contenido: en el ítem 5.1 atención presencial se modifica a la redacción de las actividades 4 12 y 13 y en el ítem 5.2 atención telefónica se modifica la redacción de las actividades 2, 4, 5 y 6 <b>Se incluyó:</b> En definiciones y términos: las definiciones de “Grupo Étnico” y Cliente o Usuario”. Cambios Validados mediante acta de comité primario N° 18 del 01/07/2021
07	18/04/2022	<b>Se modificó:</b> Para el numeral 4, definiciones y términos, la redacción de: atención presencial, atención telefónica, buzón de sugerencias, petición de



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN  
AL CIUDADANO**

**Código: PR-TS-01**

**Versión: 10**

**Fecha de Actualización:  
13/03/2024**

<b>Versión</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
		<p>consulta, queja y reclamo. Para el numeral 5 se cambia la redacción, en 5.1 Atención Presencial se unifica la actividad 2 con la 3, en 5.2 la actividad 2 y 3 y en el 5.3 y 5.4 se amplía la información. La actividad 5, se modifica la redacción. Para la actividad 6 de escanear el documento, se cambia la redacción. En la actividad 7, se modifica el orden de la redacción.</p> <p><b>Se Actualizó:</b> El Formato FO-TS-17</p> <p><b>Se incluyó:</b> Para el numeral 4, “definiciones y términos”, definiciones de: chat, consecutivo de radicación, falla, felicitaciones, recepción de correspondencia, registro de comunicaciones oficiales y herramientas tecnológicas. En la actividad 3 del 5.1, se incluye el MA-TS-02 Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano y SIGGED. Para el numeral 5.3 en la actividad 3 se reemplazó “SIGGED” por “mediante el mismo canal por donde ingreso” y para la actividad 4 se hace claridad en las medidas para dar trámite a las solicitudes virtuales. En la actividad 5, la Nota 3: sobre proceso de masivos. En el numeral 6, los últimos 4 documentos de referencia.</p> <p><b>Se eliminó:</b> Para la actividad 4, antes la 5, se elimina una URL que ya no está disponible <a href="http://aplicaciones.itaqui.gov.co:81/sisged/">http://aplicaciones.itaqui.gov.co:81/sisged/</a>. Cambios socializados y aprobados en Comité Primario mediante acta de N.º 7 del 18/04/2022</p>
08	09/11/2022	<p><b>Se modificó:</b> Se ordenan alfabéticamente las definiciones y términos del numeral 4, la definición de SIGGED, en el numeral 5.1 en la actividad 3 se cambia la redacción de la actividad y el registro de la información documentada y en el numeral 5.3, se cambia la redacción de la actividad 4.</p> <p><b>Se incluyó:</b> En el numeral 5.1 de atención presencial, en la actividad 3 un responsable adicional. Cambios socializados y aprobados en Comité Primario mediante acta de N.º 23 del 09/11/2022</p>
09	15/02/2023	<p><b>Se modificó:</b> En donde aplicaba, se cambia la palabra “Página web” por “Sede Electrónica”. En definiciones y términos: la definición de “Atención virtual”, se modifica la definición de “Petición” y la redacción en Nota 3 “Con relación al proceso de masivos” En el numeral 5.2 Atención telefónica, Actividad 3: se modifica la redacción de la nota. En el numeral 5.3 Atención virtual, Actividad 2, la redacción del párrafo “interponer solicitud por medio virtual” y redacción del párrafo</p>



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN  
AL CIUDADANO**

**Código: PR-TS-01**

**Versión: 10**

**Fecha de Actualización:  
13/03/2024**

<b>Versión</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
		<p>correspondiente al chat. En el numeral 5.1 Atención Presencial, Actividad 2, la redacción.</p> <p><b>Se incluyó:</b> En definiciones y términos: la definición de “Sede Electrónica” En la Actividad 6 se incluye una “Nota”, frente a los documentos entregados en sobres o carpeta.</p> <p>Cambios socializados y aprobados en Acta de Comité Primario N.º 4 del 15/02/2023</p>
10	13/03/2024	<p><b>Se modificó:</b> En todo el Documento las siguientes denominaciones: “taquillas” por “Ventanilla Única de Radicación de Documentos”, la del responsable se cambia por el “Líder de Programa (Atención al Ciudadano)”. se cambia “Líder SIGI” por “Enlace MIPG” Se actualiza el formato FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única En el numeral 5.1 la actividad 4. En el numeral 5.2. a la actividad 2. Se le modifica el alcance y la descripción. En el numeral 5.3. La Redacción de las actividades 1 y 2</p> <p><b>Se incluye</b> En el ítem 4 “Definiciones y términos” la definición de “Masivos” En el numeral 5.1 una actividad con el número 5. En el numeral 5.2 la actividad 3 y en la actividad 2 se incluyó el nuevo procedimiento de manejo del correo a través de la plataforma SIGGED. En el Numeral 6 “Documentos de referencia” el código de integridad y la “GU-TS-01 Guía de Lenguaje Claro” la cual fue revisada y no requiere actualización.</p> <p><b>Se Elimina:</b> En el numeral 5.1 las actividades 5, 6, 7, 8, 9 y 10 y En el numeral 5.1. Atención Presencial, la actividad: 6. Determinar el Proceso de masivos.</p> <p>Cambios socializados y aprobados en el Acta de Comité Primario N.º4 del 13/03/2024</p>

## 9. ANEXOS

FO-DE-01 Acta

FO-DE-02 Control de Asistencia

FO-DE-11 Matriz de Riesgos

FO-EM-15 Plan de Mejoramiento.

FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única

FO-TS-17 Atención de la ventanilla única en casos de falla en el sistema