



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PR-TS-01

Versión: 11

Fecha de Actualización:
31/01/2025

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 repuesta 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.

Revisado por: Líder de Programa de Atención al Ciudadano y
Gestión Documental

Aprobado por: Secretario General

 Alcaldía de Itagüí	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PR-TS-01
		Versión: 11
		Fecha de Actualización: 31/01/2025

Cambio Climático: Son cambios en las temperaturas y los patrones climáticos, generadas principalmente por las malas prácticas del ser humano como : Quema de combustibles como la gasolina, la tala de árboles, el uso de tecnologías antiguas y contaminantes, prácticas extensivas, el mal manejo de los residuos, entre otros, que generan una gran cantidad de gases efecto invernadero que se han ido acumulando en la atmósfera del planeta, originando cambios en su estructura y produciendo lo que hoy conocemos como el calentamiento global.

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”.

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

 Alcaldía de Itagüí	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PR-TS-01
		Versión: 11
		Fecha de Actualización: 31/01/2025

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.

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.

 Alcaldía de Itagüí	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PR-TS-01
		Versión: 11
		Fecha de Actualización: 31/01/2025

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 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: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PR-TS-01

Versión: 11

Fecha de Actualización:
31/01/2025

1. CONTENIDO

2. CONTENIDO

2.1. Atención Presencial

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>1. Planear la Atención al Ciudadano: El Secretario General, el Jefe y el Líder de Programa de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, formulan las directrices generales para la Atención al Ciudadano.</p> <p>Por lo cual, el líder del programa de atención al ciudadano de manera diaria, revisa y verifica que todo se está ejecutando de acuerdo como ha sido definido, para que, en caso de presentarse una contingencia en algún canal de atención, se asuman las medidas necesarias conducentes a resolver inmediatamente el impase en la atención al ciudadano; con el fin de garantizar oportunamente y de forma continua la prestación del servicio.</p>	<p>Secretario General, Jefe de Oficina y Líder de Programa de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>FO-DE-01 Acta FO-DE-02 Control de Asistencia</p>
<p>2. Atender, orientar y habilitarle el turnero al ciudadano que requiere información: El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, atiende al ciudadano que se acerca a las instalaciones de la Administración Municipal, lo saluda cortésmente y lo 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.</p> <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>Nota: 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>Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p>Registro de Documentos en SISGED Turnero</p>
<p>3. Priorizar la Atención al Ciudadano de acuerdo a su condición: El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo designado de la Oficina de Atención al</p>	<p>Profesional Universitario Técnico</p>	<p>Turnero Software</p>



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

Código: PR-TS-01

Versión: 11

**Fecha de Actualización:
31/01/2025**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>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 en población vulnerable, atendidos 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, dejando constancia de ello en Acta.</p> <p>Nota: Para la atención de grupos étnicos: 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 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.</p>	<p>Auxiliar Administrativo</p>	<p>SISGED FO-DE-01 Acta</p>
<p>4. Radicar los documentos y entregar al usuario externo la copia del documento radicado: El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, radica los documentos teniendo en cuenta lo establecido en el “PR-GD-03 Procedimiento para la Recepción, Distribución y Trámite de las Comunicaciones Oficiales Recibidas Externas”, dejando constancia de ello en el “FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única” el cual se diligencia y conserva de manera digital, y entrega al usuario externo, la copia del documento con el número de radicado correspondiente</p>	<p>Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p>Radicación Documentos SISGED FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única</p>



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

Código: PR-TS-01

Versión: 11

**Fecha de Actualización:
31/01/2025**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
5. Aplicar la encuesta de percepción: El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, le solicita al usuario que diligencie la encuesta (si así lo desea), entregando el FO-EM-09 Encuesta de Percepción del Usuario o Parte Interesada, con el fin de medir la percepción que se tiene de la atención prestada.	Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo	FO-EM-09 Encuesta de Percepción del Usuario o Parte Interesada
6. Evaluar el Desempeño del procedimiento identificando oportunidades de mejoramiento: El Líder de Programa de la 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> , ambos documentos, se elaboran, conservan y comparten de manera digital.	Líder de Programa Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos
7. Aplicar las acciones de mejoramiento y verificar su eficacia: El Líder de Programa de la 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”, ambos documentos, se elaboran, conservan y comparten de manera digital.	Líder de Programa Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos

2.2. Atención Telefónica

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Planear la atención al ciudadano: El Secretario General, el Jefe y el Líder de Programa de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, formulan las directrices generales para la Atención al Ciudadano. Por lo cual, el líder del programa de atención al ciudadano de manera diaria, revisa y verifica que todo se está ejecutando de acuerdo como ha sido definido, para que, en caso de presentarse una contingencia en algún canal de atención, se asuman las medidas necesarias conducentes a resolver	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



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PR-TS-01

Versión: 11

Fecha de Actualización: 31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>inmediatamente el impase en la atención al ciudadano; con el fin de garantizar oportunamente y de forma continua la prestación del servicio</p>		
<p>2. Atender y orientar por teléfono al ciudadano que requiere información: El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo designado 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>Nota: 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>Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p>Informe</p>
<p>3. Comunicar al ciudadano con el servidor público que atenderá su inquietud: El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, si ve la necesidad de transferir la llamada, debe:</p> <p>Explicar al ciudadano la razón para transferir la llamada. Preguntarle al ciudadano si desea esperar en la línea Asegurarse de no colgar hasta transferir la llamada</p> <p>Nota: 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>Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p>No aplica</p>
<p>4. Solicitar los datos necesarios para el envío de la respuesta de la información requerida: El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo responsable de atender la consulta, en los casos de que se requiera enviar</p>	<p>Profesional Universitario Técnico Auxiliar</p>	<p>Registro de envío de Información SISGED</p>



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PR-TS-01

Versión: 11

Fecha de Actualización: 31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
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.	Administrativo	
5. Evaluar el Desempeño del procedimiento identificando oportunidades de mejoramiento: El Líder de Programa de la 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> , ambos documentos, se elaboran, conservan y comparten de manera digital.	Líder de Programa Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos
6. Aplicar las acciones de mejoramiento y verificar su eficacia: El Líder de Programa de la 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”, ambos documentos, se elaboran, conservan y comparten de manera digital.	Líder de Programa Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos

2.3. Atención Virtual

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Planear la atención virtual al ciudadano: El Secretario General, el Jefe y el Líder de Programa de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, formulan las directrices generales para la Atención al Ciudadano. Por lo cual, el líder del programa de atención al ciudadano de manera diaria, revisa y verifica que todo se está ejecutando de acuerdo como ha sido definido, para que, en caso de presentarse una contingencia en algún canal de atención, se asuman las medidas necesarias conducentes a resolver inmediatamente el impase en la atención al ciudadano; con el fin de garantizar oportunamente y de forma continua la prestación del servicio.	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



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO

Código: PR-TS-01

Versión: 11

Fecha de Actualización:
31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>2. Revisar el correo electrónico: El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, revisa diariamente la correspondencia que ingresa a la plataforma SISGED, concretamente la bandeja “<u>Radicación correo</u>” y luego da clic en el icono del E-mail institucional “<u>contactenos@itagui.gov.co</u>”, donde desplegará y ejecutará las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none">- Revisar la pestaña “<u>mis pendientes</u>” 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 “<u>información general</u>” se podrá observar los datos del destinatario y las demás direcciones electrónicas a las que se remitió la petición en particular.- En la pestaña “<u>Mensaje</u>” 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.- Luego de analizar el contenido de la solicitud da clic en “<u>Radical</u>” 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)- 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.- La pestaña “<u>Responder</u>” 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)- El ícono de “<u>Archivar</u>” 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.	<p>Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p>Registro de Respuesta SISGED</p>
<p>3. Atender Mensajes de Chat: El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental brinda orientación o direccionamiento oportuno frente a cualquier solicitud que el usuario desee gestionar, Ingresando a la</p>	<p>Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p>Software Chat Tawk.to</p>



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

Código: PR-TS-01

Versión: 11

**Fecha de Actualización:
31/01/2025**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>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>Si el ciudadano requiere interponer la solicitud por medio virtual debe ingresar a la sede electrónica www.itagui.gov.co, en el link que indica el icono de Atención a la Ciudadanía, reporte su PQRSD-F https://www.itagui.gov.co/sitio/pqrs</p>		
<p>4. Analizar la Solicitud: El Servidor Público (delegado) del Área de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, analiza si la solicitud es competente a la entidad; si no lo es se le informa al ciudadano que no es de nuestra competencia, mediante el mismo canal por donde ingreso.</p>	<p>Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p>Correo Devolución SIGGED</p>
<p>5. Revisar y tramitar la solicitud o remitirla si se requiere: El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, revisa el contenido de la inquietud y:</p> <p>Correo: De ser posible se da respuesta inmediata, si no se procede a la radicación y asignación en el SIGGED.</p> <p>PQRDS: Si no es de nuestra competencia se le dará traslado, si no se procede la asignación en el SIGGED.</p>	<p>Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p>Radicación SIGGED</p>
<p>6. Evaluar el Desempeño del procedimiento identificando oportunidades de mejoramiento: El Líder de Programa de la 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, paracorregir 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>, ambos documentos, se elaboran, conservan y comparten de manera digital.</p>	<p>Líder de Programa Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos</p>
<p>7. Aplicar las acciones de mejoramiento y verificar su eficacia: El Líder de Programa de la 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>”, ambos documentos,</p>	<p>Líder de Programa 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: 11
		Fecha de Actualización: 31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
se elaboran, conservan y comparten de manera digital.		

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

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>1. Planear la atención virtual al ciudadano en caso de presentar fallas en el sistema: 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>Nota. 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, Jefe de Oficina y Líder de Programa de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>Correo electrónico Comprobante de llamada</p>
<p>2. Atender al usuario: El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo designado de la Oficina 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"> • Informar al Líder del Proceso de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, de la falla reportada por el sistema. • Activar las medidas de atención en caso de eventuales fallas en el sistema, como son: <p>✓ Informar a los usuarios o ciudadano de la eventualidad</p>	<p>Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</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: 11

Fecha de Actualización: 31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>presentada y del mecanismo activado para atender su solicitud y dar trámite.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ Recibir original y copia de la solicitud, en la cual se va a enfatizar al usuario que se le enviara copia del radicado, vía web al correo y física a la dirección que reporta en la solicitud. ✓ 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. ✓ 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; <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>Nota: Todos los datos para realizar la radicación deben registrarse en el formato “FO-TS-17 Atención de la ventanilla única en casos de falla en el sistema”. El dato del usuario que se relaciona en la planilla es del remitente de la solicitud.</p>		
<p>3. Informar fallas en el sistema de Ventanilla Única de Radicación de Documentos: El Líder de Programa de 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 – TIC, de la eventualidad presentada, para que se restablezca el sistema a la mayor brevedad.</p>	<p>Líder de Programa Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>Correo electrónico</p>
<p>4. Recibir la documentación del ciudadano: Cuando el ciudadano se acerca a la Ventanilla Única de Radicación de Documentos para radicar su solicitud, el servidor público, aplica el “PR-TS-01 Procedimiento para la Atención al Ciudadano” 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 “FO-TS-17 Atención de la ventanilla única en casos de falla en el sistema”. Para ello debe seguir los pasos relacionados en el numera 5.1 Atención preferencial, desde el ítem 5 al 9.</p>	<p>Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p>FO-TS-17 Atención de la ventanilla única en casos de falla en el sistema</p>
<p>5. Radicar con sello de recibido: El Profesional Universitario,</p>	<p>Profesional</p>	<p>FO-TS-17</p>



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

Código: PR-TS-01

Versión: 11

**Fecha de Actualización:
31/01/2025**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>Técnico o Auxiliar Administrativo designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, luego de verificar la información, le coloca un sello de recibido con los siguientes datos: Alcaldía de Itagüí, “Oficina de Atención al Ciudadano”, 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 del radicado, fecha de recibido, hora y recibido por; los dígitos del día se iniciarán con “00” y reinicia al siguiente día.</p> <p>Firmar los oficios con fecha y hora: 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>Nota: 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>	<p>Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p>Atención de la ventanilla única en casos de falla en el sistema</p>
<p>6. Registrar el radicado en el software SIGGED: El Profesional Universitario, Técnico o Auxiliar Administrativo designado de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental realiza el registro en el sistema SIGGED, como se explica en los procedimientos “PR-TS-01 Procedimiento para la Atención al Ciudadano”, “PR-TS-02 Procedimiento para la Atención PQRDS” 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>	<p>Profesional Universitario Técnico Auxiliar Administrativo</p>	<p>Radicacion SIGGED</p>
<p>7. Evaluar el Desempeño del procedimiento identificando oportunidades de mejoramiento: El Líder de Programa de la 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”, ambos documentos, se elaboran, conservan y comparten de manera digital.</p>	<p>Líder de Programa de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</p>	<p>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos</p>
<p>8. Aplicar las acciones de mejoramiento y verificar su eficacia: El Líder de Programa de la 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</p>	<p>Líder de Programa de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión</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: 11
		Fecha de Actualización: 31/01/2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /INFORMACIÓN DOCUMENTADA
cuenta lo dispuesto en el Proceso “ <i>Evaluación y mejoramiento continuo</i> ”, ambos documentos, se elaboran, conservan y comparten de manera digital.	Documental	

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
- 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.
- Acuerdo Municipal N° 7 de 2022 - Plan Integral Cambio Climático.
- Acuerdo Municipal 14 de 2024 Política Cero Papel
- Decreto 511 de 2020 Código de Integridad de la administración Municipal de Itagüí.
- 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-01	Acta	Profesional Universitario, Técnico y/o Auxiliar Administrativo	PC del responsable Oficina de los responsables	\\10.1.10.2\Secretaria General\2.18.0-Despacho_sec	Respaldos digitales de la Información Claves de	3 años	Archivo Central



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

Código: PR-TS-01

Versión: 11

**Fecha de Actualización:
31/01/2025**

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención	Disposición Final
FO-DE-02	Control de Asistencia	de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	PC del responsable Oficina de los responsables	etaria_general\por_vigencia2.18.02.03-Actas_comite_primario Archivo de Gestión de la Secretaría General Caja 1 Carpeta Actas de Comité Primario por vigencia	acceso Permisos del sistema		
No Aplica	Registros de Radicación, devolución, notificación, envío SIGSED	Profesional Universitario, Técnico y/o Auxiliar Administrativo de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Software SIGSED	https://sisged.itagui.gov.co/	Respaldos digitales de la Información Claves de acceso Permisos del sistema	No Aplica	No Aplica
No Aplica	Turnero		Software dispensador de turnos	http://turnero.itagui.gov.co/		No Aplica	No Aplica
FO-EM-09	Encuesta de Percepción del Usuario o Parte Interesada	Profesional Universitario, Técnico y/o Auxiliar Administrativo de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Oficina de los responsables	\\10.1.10.2\Secretaria General\2.18.1-Oficina_atencion_al_ciudadano_gestion_documental\por_vigencia\3.0-Documentos_de_apoyo\Encuestas_de_percepcion Archivo de Gestión de los Responsables carpeta documentos de apoyo por vigencia Servidor de la Entidad https://encuest	Respaldos digitales de la Información Claves de acceso Permisos del sistema	3 años	Eliminar



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

Código: PR-TS-01

Versión: 11

**Fecha de Actualización:
31/01/2025**

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención	Disposición Final
				as.itagui.gov.co			
No Aplica	Informe	Líder de Programa Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	PC del responsable	\\10.1.10.2\Secretaria General\2.18.1-Oficina_atencion_al_ciudadano_gestion_documental\por_vigencia\5.0-Políticas_secretaria_general\Politica_servicio_al_ciudadano	Respaldos digitales de la Información Claves de acceso Permisos del sistema	3 años	Archivo Central
No Aplica	Software Chat Tawk.to	Profesional Universitario, Técnico y/o Auxiliar Administrativo de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Software Chat Tawk.to	https://dashboard.tawk.to/login	Respaldos digitales de la Información Claves de acceso Permisos del sistema	No Aplica	No Aplica
No Aplica	Correo electrónico	Profesional Universitario, Técnico y/o Auxiliar	PC del responsable	Servidor de la Entidad https://correo.itagui.gov.co	Respaldos digitales de la Información	No Aplica	No Aplica
No Aplica	Comprobante de llamada	Administrativo de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Software telefonía Issabel	Software telefonía Issabel	Claves de acceso Permisos del sistema	No Aplica	No Aplica
FO-TS-16	Documentación radicada en ventanilla única	Profesional Universitario, Técnico y/o Auxiliar Administrativo de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Oficina de los responsables	Archivo de Gestión de la Secretaría General Caja 2.18.1.25.02 Registros control de documentación radicada ventanilla por vigencia \\10.1.10.2\Secretaria General\2.18.1-Oficina_atencion_al_ciudadano	Respaldos digitales de la Información Claves de acceso Permisos del sistema	3 años	Archivo Central



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

Código: PR-TS-01

Versión: 11

**Fecha de Actualización:
31/01/2025**

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención	Disposición Final
				o_gestion_documental\por_vigencia\2.18.1.25.02-Registros_control_de_documentacion_radicada_ventanilla			
FO-TS-17	Atención de la ventanilla única en casos de falla en el sistema		Oficina de los responsables	Archivo de Gestión de la Secretaría General Caja 2.18.1.25.03 Registros control de radicación manual por vigencia \\10.1.10.2\Secretaria General\2.18.1-Oficina_atencion_al_ciudadano_gestion_documental\por_vigencia\2.18.1.25.03-Registros_control_de_radicacion_manual		3 años	Archivo Central
FO-EM-15	Plan de mejoramiento	Enlaces MIPG	Carpeta compartida de la unidad administrativa	Carpeta compartida de la unidad administrativa	Respaldos digitales de la Información	3 años	Eliminar
FO-DE-11	Matriz de Riesgos			\\10.1.10.2\Evidencias Plan de Mejoramiento	Claves de acceso Permisos del sistema		

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	30/08/2013	Creación del documento.
02	23/01/2015	Se modificó: 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



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

Código: PR-TS-01

Versión: 11

**Fecha de Actualización:
31/01/2025**

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		se habían incluido inicialmente y se actualiza el cuadro de Control de Registros y los Anexos. Según Acta número 01 de 23/01/2015
03	10/05/2016	Se agregaron las definiciones de los términos: Petición de Consulta, Petición de Documentación y Petición de Información. Se modificó: En el Numeral 2 “ <i>responsable</i> ”. El nombre del Líder de Programa de la Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental El Numeral 5. Contenido, detallando las actividades de acuerdo a los canales de atención. Se actualiza el cuadro de control de registros, incluyendo “ <i>Correo electrónico</i> ”. Según Acta número 03 de 10/05/2016
04	04/10/2016	Se incluyó: En “Definiciones y términos”: las definiciones de “Manual y protocolo”. Se modificó: 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	Se modificó: 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. Se incluyó: 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, Se eliminó: 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	Se modificó: 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



Alcaldía de Itagüí

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

Código: PR-TS-01

Versión: 11

**Fecha de Actualización:
31/01/2025**

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		<p>13 y en el ítem 5.2 atención telefónica se modifica la redacción de las actividades 2, 4, 5 y 6</p> <p>Se incluyó: En definiciones y términos: las definiciones de “Grupo Étnico” y Cliente o Usuario”.</p> <p>Cambios Validados mediante acta de comité primario N° 18 del 01/07/2021</p>
07	18/04/2022	<p>Se modificó: Para el numeral 4, definiciones y términos, la redacción de: atención presencial, atención telefónica, buzón de sugerencias, petición de 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>Se Actualizó: El Formato FO-TS-17</p> <p>Se incluyó: 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 SISGED. Para el numeral 5.3 en la actividad 3 se reemplazó “SISGED” 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>Se eliminó: Para la actividad 4, antes la 5, se elimina una URL que ya no está disponible http://aplicaciones.itagui.gov.co:81/sisged/.</p> <p>Cambios socializados y aprobados en Comité Primario mediante acta de N.º 7 del 18/04/2022</p>
08	09/11/2022	<p>Se modificó: Se ordenan alfabéticamente las definiciones y términos del numeral 4, la definición de SISGED, 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>Se incluyó: En el numeral 5.1 de atención presencial, en la actividad 3 un responsable adicional.</p>



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PR-TS-01

Versión: 11

Fecha de Actualización: 31/01/2025

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		Cambios socializados y aprobados en Comité Primario mediante acta de N.º 23 del 09/11/2022
09	15/02/2023	<p>Se modificó: 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 correspondiente al chat. En el numeral 5.1 Atención Presencial, Actividad 2, la redacción.</p> <p>Se incluyó: 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>Se modificó 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</p> <p>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>Se incluyó 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 SISGED. 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>Se Eliminó 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>
11	07/10/2024	<p>Se modificó En Definiciones y terminus, la definicion del Termino “<i>Cambio Climatico</i>”,</p>

 Alcaldía de Itagüí	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PR-TS-01
		Versión: 11
		Fecha de Actualización: 31/01/2025

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		<p>la redacción de las actividades 1, 6 y 7 del numeral 5.1, La redacción de las actividades 1,5 y 6 del numeral 5.2, La redacción de las actividades 1,4 6 y 7 del numeral 5.3, La redacción de las actividades 6,7 y 8 del numeral 5.4, se modifican los responsables y el control de los registros - información documentada tanto en las actividades como en el numeral 7.</p> <p>Se incluyó En el numeral 4 Definiciones y términos, definición de cambio climático y en el numeral 5. CONTENIDO, en la actividades donde aplica, acciones de mitigación para reducir la producción de gases de efecto invernadero que afecten el cambio climático. En el numeral 6 Documentos de Referencia se adiciona el acuerdo Municipal N° 7 de 2022 “Plan Integral Cambio Climático”, el Acuerdo N° 14 de 2024 “Política de Cero Papel” y el Decreto 511 de 2020 Código de Integridad</p> <p>Cambios socializados y aprobados en Acta de Comité Primario N.º 12 del 7/10/2024 de la Secretaría General</p>

8. ANEXOS

FO-DE-01 Acta

FO-DE-02 Control de Asistencia

FO-TS-16 Documentación radicada en ventanilla única

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

FO-EM-09 Encuesta de Percepción del Usuario o Parte Interesada

FO-DE-11 Matriz de Riesgos

FO-EM-15 Plan de Mejoramiento.