	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: AI-P-001
	GESTIÓN DE ATENCION A LA COMUNIDAD	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a) 28/08/2015

1. OBJETO.

Brindar información, orientación e instrucción pertinente y oportuna sobre los trámites y servicios institucionales a los usuarios.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica para la recepción, orientación e instrucción de trámites y servicios de la entidad hasta la satisfacción del cliente.

3. DEFINICIONES.

Solicitud de información: Petición del usuario relacionada con la función y quehacer de la Personería.

Queja: Es la comunicación de los usuarios consecuencia de defectos en la atención, funcionamiento, trato, organización, etc. y que permite mejorar la entidad.


Reclamación. Es una solicitud o exigencia de un derecho supuestamente vulnerado como consecuencia de una actuación irregular.

Sugerencia. Es aquella propuesta o aportación de ideas o iniciativas cuya finalidad sea promover la mejora de la calidad o el grado de satisfacción de las personas en sus relaciones con la personería

Quejoso. Persona afectada quien presenta la queja


4. RESPONSABLE.

Secretaria general

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: AI-P-001
	GESTIÓN DE ATENCION A LA COMUNIDAD	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a) 28/08/2015

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: ATENCIÓN A LA COMUNIDAD

No	ACTIVIDAD y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Planear las acciones a desarrollar y estar a la espera de solicitudes	Secretaria General	
2	Recibir la solicitud presentada por parte del ciudadano (personalmente, telefónicamente, vía correo electrónico, página WEB, oficio o buzón de sugerencias)	Asesores	Formato de solicitud AI-FO-002
3	Tramitar, gestionar y resolver, según el caso, las peticiones, quejas, reclamos, de información y/o consultas de la ciudadanía.	Asesores	
4	Orientar en caso de ser necesario el envío de la solicitud, consulta, queja o reclamo a los personeros delegados según sea el caso para hacerle seguimiento a la solicitud e investigar y luego tomar las decisiones y los procedimientos que sean necesarios.	Asesores	
5	Evaluar el servicio prestado a usuarios y entidades externas	Asesores	Formato de encuesta de satisfacción a los usuarios AI-FO-005
6	Realizar seguimiento a las solicitudes remitidas a otras oficinas o entidades	Asesores	Formato de seguimiento a las solicitudes AI-FO-004
7	Elaborar informes y consolidados sobre las solicitudes de los ciudadanos y el estado de respuesta de las mismas.	Asesores	AI-F-003 Formato de informes
8	Incorporar las acciones mejora necesarias	Asesores	GQ-F-011 Formato de acciones de mejora

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: AI-P-001
	GESTIÓN DE ATENCION A LA COMUNIDAD	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a) 28/08/2015

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ISO 9001
ISO 19011


7. ANEXOS

N/A

8. CONTROL DE REGISTROS

Identificación	Clasificación	Almacenamiento	Tiempo de Retención	Acceso	Disposición
Formato de solicitud AI-FO-002	Cronologicamente	Responsable: Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad Lugar: Archivos del Sistema de Calidad, en carpeta de Auditorias (física y magnética). Computador Medio: Físico y virtual	Hasta su siguiente actualización	Toda la Institución, cliente externo - interno previa autorización	Archivar carpeta de sistema, archivo obsoleto
Formato de informes AI-F-003	Cronologicamente	Responsable: Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad Lugar: Archivos del Sistema de Calidad, en carpeta de Auditorias (física y magnética). Computador Medio: Físico y virtual	Hasta su siguiente actualización	Toda la Institución, cliente externo - interno previa autorización	Archivar carpeta de sistema, archivo obsoleto
Formato de seguimiento a las solicitudes AI-FO-004	Cronologicamente	Responsable: Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad Lugar: Archivos del Sistema de Calidad, en carpeta de Auditorias (física y magnética). Computador Medio: Físico y virtual	Hasta su siguiente actualización	Toda la Institución, cliente externo - interno previa autorización	Archivar carpeta de sistema, archivo obsoleto

Al momento de reproducir este documento se considera como copia no controlada, el documento actualizado se administra desde el Sistema de Gestión de la Calidad de la institución

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: AI-P-001
	GESTIÓN DE ATENCION A LA COMUNIDAD	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a) 28/08/2015

GQ-F-011 Formato de acciones de mejora	Cronologicamente	Responsable: Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad Lugar: Archivos del Sistema de Calidad, en carpeta de Auditorias (física y magnética). Computador Medio: Físico y virtual	Hasta su siguiente actualización	Toda la Institución, cliente externo - interno previa autorización	Archivo carpeta de sistema, archivo obsoleto
Formato de encuesta de satisfacción a los usuarios AI-FO-005	Cronologicamente	Responsable: Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad Lugar: Archivos del Sistema de Calidad, en carpeta de Auditorias (física y magnética). Computador Medio: Físico y virtual	Hasta su siguiente actualización	Toda la Institución, cliente externo - interno previa autorización	Archivo carpeta de sistema, archivo obsoleto

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Secretaria General	Cargo: Personero Auxiliar	Cargo: Personero distrital

Al momento de reproducir este documento se considera como copia no controlada, el documento actualizado se administra desde el Sistema de Gestión de la Calidad de la institución