

PROCESO:	ATENCIÓN AL CIUDADANO	RESPONSABLE:	Secretaria Ejecutiva
OBJETIVO:	Brindar atención con oportunidad y calidad desarrollando políticas de servicio que permitan satisfacer la demanda de los ciudadanos en trámites, servicios, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a través de los canales telefónico, virtual y presencial, verificando la percepción de la satisfacción ciudadana frente a la prestación de los mismos.		

PROVEEDORES	ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos • Entidades Públicas y Privadas • Ciudadanía en General 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico • Plataforma Estratégica. • Contexto Estratégico • Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano • Normatividad Vigente • Documentos del SIG • Mapa de Riesgos del Proceso • Necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas 	P	<p>PLANEAR EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DEFINIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Acción • Manual de Atención al Ciudadano • Necesidades de recursos (humanos, infraestructura, financieros) • Instrumentos para la medición de la satisfacción del cliente • Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor • Contexto Estratégico y Mapa de Riesgos del Proceso actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

CARACTERIZACIÓN PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: ACI-CAR-001 Versión: 02

Vigente desde: 2022/01/31

Página 2 de 6

PROVEEDORES	ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas y Privadas Ciudadanía en General 	<ul style="list-style-type: none"> Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS) Información del Buzón de PQRS 	H	RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS (PQRS) DE LA CIUDADANÍA Y DIFERENTES ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS	<ul style="list-style-type: none"> Respuestas y/o gestión oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias. Informe de apertura de Buzón de PQRS 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos Ciudadanía en General
<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía en General 	<ul style="list-style-type: none"> Instrumento para la medición de la satisfacción del cliente 	H	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR PARTE DE LA EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL.	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de la satisfacción del cliente externo Acciones correctivas y de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos Entidades Públicas y Privadas
<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Acción Manual de Atención al Ciudadano Necesidades de recursos (humanos, infraestructura, financieros) Instrumento para la medición de la satisfacción del cliente 	V A	REALIZAR SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> Informes de seguimiento del proceso Informes para rendición de cuentas Control y registro de salidas No Conformes Indicadores de gestión Acciones correctivas y de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos Estratégicos

RECURSOS

FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura Software (Procesador de texto, hoja de cálculo.) Equipos de cómputo 	<ul style="list-style-type: none"> Secretario(a) General y Jurídico Apoyo Prestación de Servicios Profesionales 	Puesto de trabajo, condiciones favorables en ergonomía, temperatura, iluminación, ventilación.

NORMATIVIDAD Y/O REQUISITOS QUE APLICAN PARA EL PROCESO

REQUISITOS MIPG	ISO 9001:2015
2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación 3ª dimensión: Gestión con valores para resultados 6ª Gestión del conocimiento y la Innovación	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora
REQUISITOS DEL CLIENTE	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"> Pertinente Viable Oportuno Claro Legal 	<ul style="list-style-type: none"> Idóneo Completo Útil Cumple requisitos Ver Normograma Procesos Misionales SIG-NORM-001

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> Verificación de la información de entrada al proceso Desarrollo de auditorías internas al SIG 	<ul style="list-style-type: none"> Los horarios de atención al ciudadano son de Lunes a Jueves de 7:00 a.m. a 12 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. y los viernes de 7:00 a.m. a 12 m. y de 2:00 p.m. a 4:00 pm. , las 24 horas vía Página Web. 	Ver Mapa de Riesgos del Proceso SIG-MAP-001

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> • Acciones Correctivas y de Mejora Implementadas • Análisis de datos a través del tablero de indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> • La EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL deberá disponer del personal idóneo para la atención al ciudadano y con las capacidades y competencias para desempeñar eficientemente este servicio. No obstante, todos los servidores públicos deberán estar en condiciones de proporcionar una orientación básica al ciudadano en materia de servicios y ubicación. • Todos los servidores públicos, personal contratistas y/o pasantes que por cualquier razón laboren en la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL y tengan un vínculo directo con la prestación del servicio de atención al ciudadano, asumirán y actuarán de acuerdo, al Código Gobierno y el Código de Integridad y todos aquellos parámetros establecidos en esta materia por la entidad. • Los siguientes son los atributos, que deben conservar todos los servidores públicos de la entidad, para la atención al ciudadano: <ul style="list-style-type: none"> • Confianza y seguridad: Ausencia de errores a la hora de prestar el servicio, así como capacidad para transmitir confianza en la información que se suministra garantizando que la atención que se brinde sea segura y exacta • Rapidez: Capacidad optimizar el tiempo que se tiene establecido para realizar un servicio • Empatía: Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás ("Sensibilidad Social") promoviendo una sintonía afectiva con las demás personas y generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio. • Amabilidad: Es el comportamiento afable, complaciente afectuoso, 	

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO
	<p>educado, cortés que se tiene hacia la ciudadanía</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia: Son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias, la información, capacitación, la formación necesaria para la realización del servicio. • Credibilidad: Es ser consecuente en lo que se dice y lo que se hace. • Accesibilidad: Facilidad que la entidad le brinda al ciudadano para la utilización de los servicios en el momento que él lo desee • Comunicación: Se debe informar al ciudadano con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender. • Tolerancia: Capacidad que se tiene para comprender a la ciudadanía en sus diversas actitudes y comportamiento manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio. • La atención telefónica en la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, debe tener en cuenta los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tono de voz: Elemento básico en la atención telefónica pues no se cuenta con el contacto visual y es el único medio para proyectar la imagen que se quiere transmitir de la Entidad, por ello, la voz debe tener un timbre agradable estar en la capacidad de adaptarse a los diferentes momentos. ○ La velocidad en la conversación: el ritmo de la atención telefónica en general es más lento, de lo que sería de forma presencial. Sin embargo lo ideal es adaptar la velocidad a la velocidad del ciudadano que habla. ○ Pronunciación: Es necesario que el servidor público hable con nitidez, 	

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO
	<p>con una buena articulación y vocalización para que la ciudadanía comprenda el mensaje. Se recomienda hablar a unos 3 cm. aproximadamente del auricular.</p>	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
17/12/2020	Edición inicial del documento	01
2022/01/31	Actualización del documento, de acuerdo con los Planes de Acción 2022 y demás lineamientos MIPG	02