

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN				
FECHA DE APLICACIÓN: 2015/01/08	CÓDIGO: PT.0350.03	VERSIÓN: 01	Página 1 de 2	
ELABORADO POR: Consultoría ICESI y Grupo de Trabajo del Grupo de Atención al Usuario y Funcionarios DAR	REVISADO POR: Coordinador Grupo Atención al Usuario	APROBADO POR: Secretaría General		

1. OBJETIVO

Ofrecer una orientación e información, dar solución y direccionar oportuna y adecuadamente a los clientes, usuarios y partes interesadas de la Corporación para acceder a los servicios en el momento que su solicitud sea personal mejorando el índice de satisfacción.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de información u orientación hecha de manera personal y finaliza con el suministro de la orientación, respuesta o solución inmediata (si es factible) y/o información entregada al cliente (usuario, clientes y otras partes interesadas) y el registro de la misma en los aplicativos correspondientes.

3. DEFINICIONES

Clientes: Persona, proceso u organización que recibe un producto o servicio de una entidad acorde a las funciones que esta desempeña por ley (Entidades territoriales, ONG, Gremios, Sociedad Civil Organizada, Empresas de Servicios Públicos, Entidades de Investigación, Sector Educativo, Cliente interno, Entidades Públicas y Privadas y Comunidades Indígenas y Afrodescendientes).

Usuario: Persona u organización que solicita un trámite a la entidad para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

Otras Partes Interesadas: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización (Entes de control, Ministerios, Otros Entes del Estado y Medios de Comunicación entre otros).

Evaluación de la satisfacción: Es el ejercicio de medir y establecer el valor promedio de satisfacción del usuario con los servicios que la Corporación ofrece.

4. DESARROLLO

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
1. Recibir y atender al usuario	Asistencial	Secretaría General	
2. Identificar y analizar necesidad de acuerdo con la solicitud manifiesta por el usuario	Asistencial	Secretaría General	
3. Identificar si la solicitud es escrita o verbal. Si la solicitud no es escrita continua en la actividad 4. Si es escrita continua en la actividad 9	Asistencial	Secretaría General	
4. Evaluar si a la solicitud se le puede dar respuesta inmediata. Si se puede dar respuesta inmediata continua en la actividad 5. Si no es posible dar respuesta inmediata continua en la actividad 9	Asistencial	Secretaría General	
5. Dar respuesta inmediata al usuario orientando o suministrando información	Asistencial	Secretaría General	

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN				
FECHA DE APLICACIÓN: 2015/01/08	CÓDIGO: PT.0350.03	VERSIÓN: 01	Página 2 de 2	
ELABORADO POR: Consultoría ICESI y Grupo de Trabajo del Grupo de Atención al Usuario y Funcionarios DAR	REVISADO POR: Coordinador Grupo Atención al Usuario	APROBADO POR: Secretaria General		

6.Registrar respuesta en aplicativos	Asistencial	Secretaría General	Respuesta registrada en aplicativo
7.Consolidar, mensualmente, solicitudes atendidas y respuestas (orientación o información) suministradas a los usuarios	Profesional	Secretaría General	Archivo hoja electrónica con información de solicitudes consolidadas
8.Realizar y entregar informe, mensualmente, de solicitudes atendidas y respuestas (orientación o información) suministradas a los usuarios	Profesional	Secretaría General	Informe entregado
9.Orientar al usuario hacia la ventanilla de atención que requiere de acuerdo a su solicitud (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, elogios, trámites-licencias o entrega de correspondencia)	Asistencial	Secretaría General	Usuario direccionado hacia las ventanillas

5. ANEXOS

N.A.