



JUNTA REGIONAL DE CALIFICACION DE INVALIDEZ DEL MAGDALENA
NIT. 819001283-3



		MACROPROCESO				
		PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO				
		PROCEDIMIENTO: Atención al Usuario Presencial				
		CÓDIGO:	ATU-P04	VERSIÓN:	02	FECHA: 27 Julio 2023
PROPÓSITO:	Establecer las actividades necesarias para orientar a los usuarios que acuden a la Junta Regional del Magdalena de manera presencial, en busca de información relacionada con su misión.					
ALCANCE	El procedimiento inicia con la asignación del turno al usuario y termina con la orientación al ciudadano dando respuesta a su solicitud o consulta.					
DEFINICIONES:	Queja: Cuando se pone en conocimiento de la entidad conductas irregulares de los empleados de la Junta Regional del Magdalena. Reclamo: Cuando se pone en conocimiento de la entidad, la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los servicios a cargo de la Junta Regional del Magdalena. Petición: Es una solicitud presentada en forma verbal o escrita a empleado, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución de estas. Sugerencia: Propuestas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios de la entidad. GAC: Grupo de Atención al Usuario.					
GENERALIDADES:	Para la ejecución de las actividades de este procedimiento se debe tener en cuenta que se emplearan los mecanismos, de acuerdo a las condiciones de cada área sobre la Atención al Usuario, especialmente al Grupo de Archivo. A nivel Grupo de Archivo, los responsables de la ejecución de las actividades de este procedimiento serán los designados por el Director Administrativo y Financiero de la Junta. El formato registro información del Usuario está creado para el Grupo de Archivo en donde no se cuente con ningún tipo de sistema o aplicativo. Sin embargo, a nivel de grupo de Archivo en caso de falla del sistema o aplicativo se deberá registrar la información de los Usuarios atendidos en el formato.					
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES						
No.	Actividad	Responsable		Registró y/o documento	Punto de Control	
1	Asignar turno al Usuario	Empleado o Contratista asignado		Ficha o turno		



JUNTA REGIONAL DE CALIFICACION DE INVALIDEZ DEL MAGDALENA
NIT. 819001283-3



2	Llamar al Ciudadano de acuerdo al consecutivo de turno	Auxiliar Administrativo o Auxiliar Técnico o Empleado o Contratista designado por el Director Administrativo		
3	Registrar información del Usuario: tipo de servicio y servicio.		Base de datos aplicativo o formato registro	
4	Atender solicitud o consulta del Usuario			
5	Si es competencia del Grupo de Atención al Usuaerio, debe continuar en actividad seis. De lo contrario, debe continuar en actividad siete.			X
		MACROPROCESO		
		PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO		
		PROCEDIMIENTO: Atención al Usuario Presencial		
		CÓDIGO:	ATU-P04	VERSIÓN: 01 FECHA: 27 Julio 2023
6	Orientar al Usuario dando respuesta a su solicitud o consulta			
7	Comunicar al Usuario la Dependencia o Entidad competente para dar respuesta a su solicitud o consulta			
8	Si es competencia de una Dependencia de la Junta, debe continuar con la actividad nueve. De lo contrario, el procedimiento termina con el redireccionamiento del Usuario a la Entidad competente.			X
9	Indicar al Ciudadano el nombre del empleado y la ubicación a donde se debe dirigir para ser atendido.			
10	Orientar al Ciudadano dando respuesta a su solicitud o consulta	Empleado o Contratista Dependencia Competente		
ANEXOS:	Flujograma Atención al Usuario Presencial Formato registro información del Usuario			

ELABORÓ	
Nombre	Ane Sánchez
Cargo/Acta	Coordinadora Administrativa

REVISÓ	
Nombre	Cristian David Pinto J
Cargo/Acta	Auxiliar

APROBÓ	
Nombre	Cristo Rafael Sánchez Acosta
Cargo/Acta	Director Administrativo y Financiero

DIRECCION: CARRERA 16 No. 25-07 BARRIO LOS ALCAZARES
TELEFONO: 3008662909 – 4301053
Email: administrativo@juntamagdalena.co



JUNTA REGIONAL DE CALIFICACION DE INVALIDEZ DEL MAGDALENA
NIT. 819001283-3



Firma	
--------------	--

Firma	ORIGINAL FIRMADO
--------------	-------------------------

Firma	ORIGINAL FIRMADO
--------------	-------------------------

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR
25-07-2023	01	Versión Inicial implementación SGC	Coordinador Grupo de Atención al Usuario y participación ciudadana
27-07-2023	02	Se ajustó el propósito, alcance, generalidades y actividades del procedimiento de atención del usuario – presencial.	Coordinador Grupo de Atención al Usuario

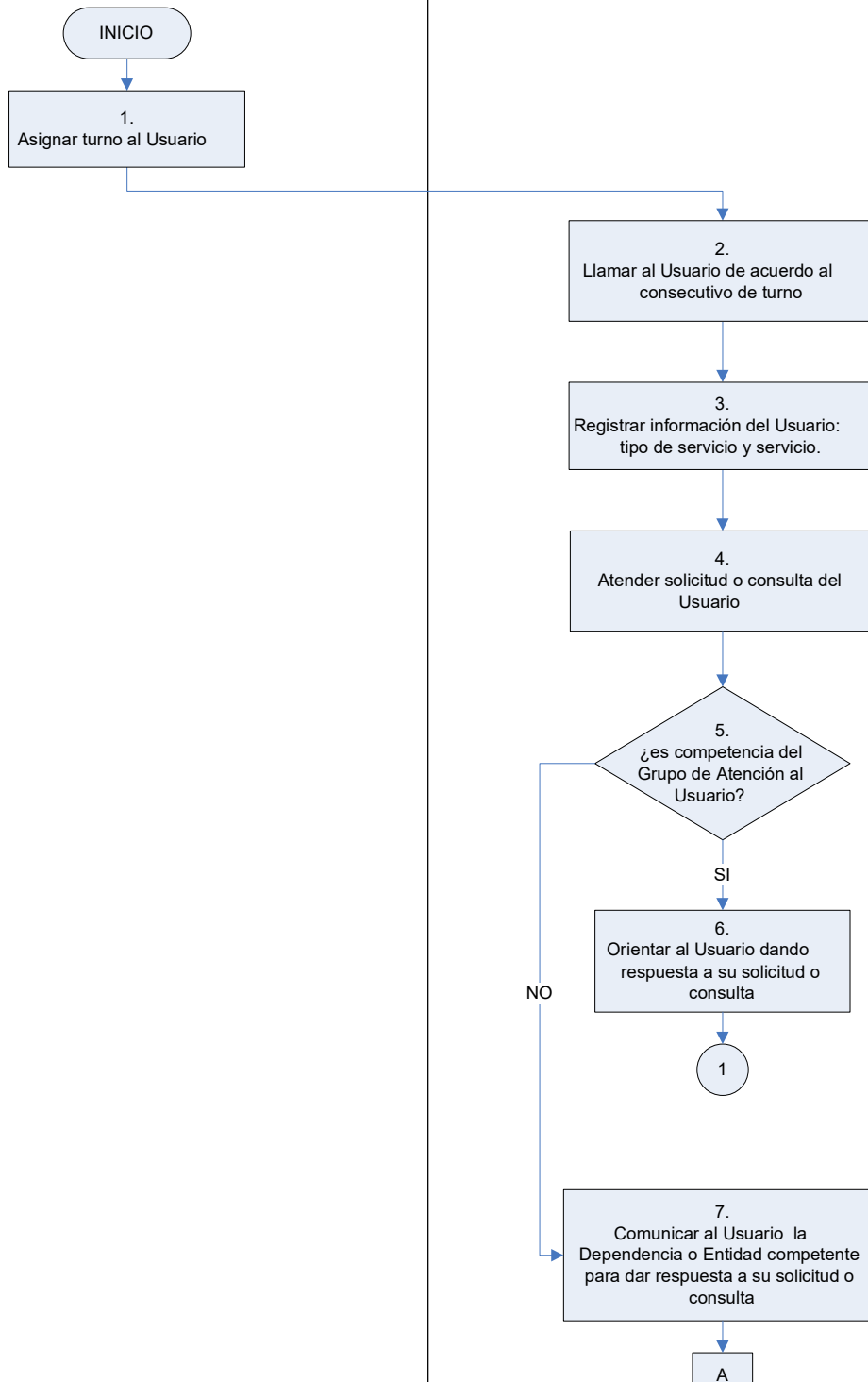
DIRECCION: CARRERA 16 No. 25-07 BARRIO LOS ALCAZARES
TELEFONO: 3008662909 – 4301053
Email: administrativo@juntamagdalena.co



Atención al Usuario Presencial

Empleado Junta o Contratista asignado

Auxiliar Administrativo o Auxiliar Técnico o
Empleado o Contratista designado por el
Director Administrativo



DIRECCION: CARRERA 16 No. 25-07 BARRIO LOS ALCAZARES

TELEFONO: 3008662909 – 4301053

Email: administrativo@juntamagdalena.co



Atención al Usuario Presencial

Auxiliar Administrativo o Auxiliar Técnico o
Empleado Junta o Contratista designado por el
Director Administrativo

Empleado o Contratista Dependencia
Competente

