

		MACROPROCESO				
		PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO				
		PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN AL USUARIO VIRTUAL / VIA CORREO ELECTRONICO				
		CÓDIGO:	ATU-P04	VERSIÓN:	02	FECHA: 27 Julio 2023
PROPÓSITO:	Establecer las actividades necesarias para orientar a los ciudadanos que acuden a la Junta Regional del Magdalena de manera virtual, en busca de información relacionada con su misión.					
ALCANCE	El procedimiento inicia con la asignación del turno al ciudadano 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 Ciudadano					
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 Ciudadano virtual, especialmente la secretaria general de la JRCIM 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 Ciudadano 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 Ciudadanos atendidos en el formato.					
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES						
No.	Actividad	Responsable	Registró y/o documento	Punto de Control		
1	Asignar turno al Ciudadano	Empleado o Contratista asignado	Ficha o turno			
2	Llamar al Ciudadano de acuerdo al consecutivo de turno	Auxiliar Administrativo o Auxiliar Técnico o Empleado				
3	Registrar información del Ciudadano: tipo de servicio y servicio.		Base de datos aplicativo o formato registro			

4	Atender solicitud o consulta del Ciudadano vía correo electrónico o por teléfono	o Contratista designado por el Director Administrativo		
5	Si es competencia del Grupo de Atención al Ciudadano, debe continuar en actividad seis. De lo contrario, debe continuar en actividad siete.			X
		MACROPROCESO		
		PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO		
		PROCEDIMIENTO: Atención al Ciudadano Presencial		
		CÓDIGO:	ATU-P04	VERSIÓN:
6	Orientar al usuario dando respuesta dada de manera virtual a su solicitud o consulta			
7	Comunicar al usuario de la Dependencia o Entidad competente para dar respuesta a su solicitud o consulta			
8	Si es competencia de una Dependencia de la JRCIM, 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 usuario el nombre del empleado y la ubicación a donde se debe dirigir para ser atendido.			
10	Orientar al usuario dando respuesta a su solicitud o consulta	Empleado o Contratista Dependencia Competente		
ANEXOS:	Flujograma Atención al usuario virtual Formato registro información del usuario			

ELABORÓ	
Nombre	Ane Sánchez
Cargo/Acta	Coordinadora Administrativa
Firma	

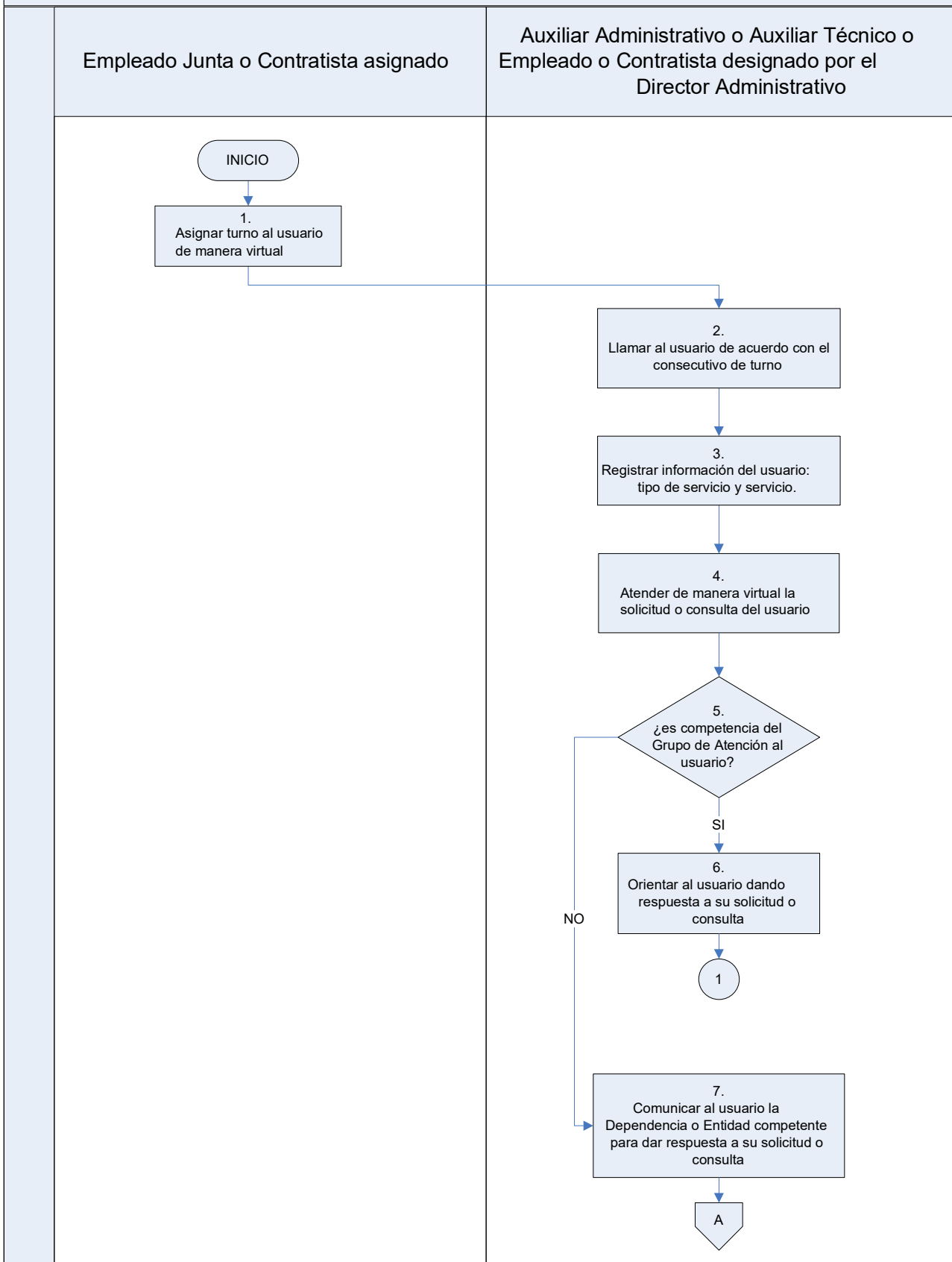
REVISÓ	
Nombre	Cristian David Pinto J
Cargo/Acta	Auxiliar
Firma	ORIGINAL FIRMADO

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

ATENCIÓN AL USUARIO VIRTUAL



ATENCIÓN AL USUARIO VIRTUAL

