

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	CÓDIGO: 21.2.23.2.14.250	FECHA DE APROBACIÓN: 26-07-2021	VERSIÓN: 11	

1. OBJETIVO

Determinar los mecanismos de medición para ejercer la evaluación de la eficacia en el logro de los objetivos estratégicos corporativos, en lo concerniente al Control Político, al Trámite a los Proyectos de Acuerdo, la Participación Ciudadana e identificar sí los canales de comunicación facilitan el acceso a la información; con el fin de evaluar los servicios prestados al cliente externo de la Entidad, la Ciudadanía en General o las Entidades Públicas y Privadas, garantizando la accesibilidad y atención con calidad de los trámites y servicios que ofrece la Entidad a través de los diferentes canales de atención, para contribuir y generar confianza al mejoramiento de los niveles de satisfacción de los Usuarios y Ciudadanos – Partes Interesadas Pertinentes.

2. ALCANCE

Desde la atención al Usuario - Ciudadano en la solicitud del servicio o producto hasta la medición y seguimiento de sus niveles de satisfacción.

3. DEFINICIONES

Servicio de Atención al Cliente: La atención al cliente es el servicio que proporciona una entidad o empresa para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un proveedor con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir las políticas de calidad.

Encuesta de Satisfacción: Es un estudio empírico basado en la observación para determinar el grado de satisfacción del encuestado. El encuestador o investigador normalmente no interviene ni controla el proceso estudiado (aunque varios estudios han criticado esta definición argumentando que el observador sí que influye en las respuestas obtenidas por parte del encuestado). La encuesta suele obtener la información a partir de un cuestionario que puede ser respondido de manera presencial, por papel, teléfono, vía web o por correo electrónico. Las encuestas de satisfacción suelen tener por finalidad

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	CÓDIGO: 21.2.23.2.14.250	FECHA DE APROBACIÓN: 26-07-2021	VERSIÓN: 11	

conocer el grado de satisfacción de un público objetivo ante un servicio ofrecido o la valoración de un conjunto de circunstancias.

4. CONDICIONES GENERALES

Se requiere que la Oficina Archivo y Correspondencia, estructure su deber ser en los Principios de la Gestión de la Calidad, en el Enfoque a Procesos, en el Ciclo Planificar, Hacer, Verificar, Actuar y en el Pensamiento basado en Riesgos; de igual manera en el cumplimiento de los requisitos establecidos en las NTC ISO 9001:2015.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

La aplicación, el desarrollo y la calificación de la Encuesta Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas - Ciudadano, está en cabeza de cada uno de los Líderes de los Procesos: Dirección Estratégica, Secretaría General (Control Político), Subsecretarías (Trámites a Proyectos de Acuerdo), Oficina Archivo y Correspondencia y Oficina Comunicaciones y Relaciones Corporativas.

Dentro del Modelo se recibirá el apoyo de la Oficina Informática y Telemática; con la publicación oportuna de los resultados plasmados en el Informe Gerencial que se generará cada semestre y con la gestión necesaria para que la encuesta se pueda contestar por parte de los Ciudadanos que ingresen por la Página WEB.

La consolidación de la información (encuestas), la tabulación y el análisis de los resultados; está bajo la responsabilidad de la Oficina Archivo y Correspondencia.

Para llevar a cabo esta consolidación, la Mesa Directiva, los respectivos Líderes – directivos – que recopilaban la encuesta diligenciada; deberán enviar a la Oficina Archivo y Correspondencia las respectivas encuestas cada final de mes. Posteriormente, esta Oficina se encargará de arrojar los resultados de la consolidación general cada seis (6) meses.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	CÓDIGO: 21.2.23.2.14.250	FECHA DE APROBACIÓN: 26-07-2021	VERSIÓN: 11	

La descripción de los Roles y Responsabilidades de cada uno de los Servidores Públicos que laboran para la Oficina Archivo y Correspondencia, se encuentran detallados en la Matriz de Roles y Responsabilidades del Sistema de Gestión de Calidad.

6. FORMATOS

Los definidos en la columna de Registro(s) del Procedimiento.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	REGISTRO(S)
1	<p>Atender de manera personal y virtual las solicitudes y/o requerimientos de la Ciudadanía.</p> <p>Nota 1: La encuesta se diligenciará cuando la atención ha sido personalizada.</p> <p>Nota 2: Los Procesos que deben diligenciar la herramienta de medición de la Satisfacción del Ciudadano son: Proceso Dirección Estratégica, Secretaría General, Subsecretarías, Oficina Archivo y Correspondencia y Oficina Comunicaciones y Relaciones Corporativas.</p>	<p>Procesos responsables de Atender Ciudadanos en General</p>	<p>Encuesta Compresión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas - Ciudadano</p>

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	CÓDIGO: 21.2.23.2.14.250	FECHA DE APROBACIÓN: 26-07-2021	VERSIÓN: 11	

2	Atender los servicios requeridos por el Ciudadano en general.	Procesos responsables de Atender Ciudadanos en General	Encuesta Compresión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas – Ciudadano
3	Aplicar instrumento de medición del nivel de satisfacción del Ciudadano.	Procesos responsables de Atender Ciudadanos en General	Encuesta Compresión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas - Ciudadano
4	<p>Enviar mensualmente a la Oficina Archivo y Correspondencia, las Encuestas que se van realizando y diligenciado en el formulario digital por el Proceso u Oficina responsable.</p> <p>Esta actividad se debe realizar dentro de los primeros cinco (5) días hábiles después de terminado el mes evaluado.</p>	Procesos responsables de Atender Ciudadanos en General	Encuesta Compresión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas - Ciudadano

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	CÓDIGO: 21.2.23.2.14.250	FECHA DE APROBACIÓN: 26-07-2021	VERSIÓN: 11	

5	<p>Consolidación, tabulación y análisis de las Encuestas Compresión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas - Ciudadano</p> <p>Este paso se hará cada seis meses.</p>	Oficina Archivo y Correspondencia	Archivo de Tabulación – Tablas Dinámicas – Gráficos
6	<p>Generar informe consolidado de la Encuesta Compresión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas - Ciudadano, en el semestre.</p> <p>En este se deben identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar las soluciones a una atención adecuada y oportuna.</p>	Oficina Archivo y Correspondencia	Informe Semestral
7	<p>Apoyar y/o facilitar las soluciones a una atención adecuada y oportuna, por medio de los espacios de Comunicación que se tienen hacia el interior y el exterior de la Entidad.</p>	Oficina Archivo y Correspondencia Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas	Correos Electrónicos, Pendones, Carteleras, Publicaciones, Redes Sociales, entre otros medios.

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	CÓDIGO: 21.2.23.2.14.250	FECHA DE APROBACIÓN: 26-07-2021	VERSIÓN: 11	

8	Formular las acciones correctivas y preventivas (mejoramiento continuo).	Procesos responsables de Atender Ciudadanía en General	Acta de Reunión – Plan de Mejoramiento Institucional
9	Hacer seguimiento a los Planes de Mejoramiento Institucional establecidos, en pro del Mejoramiento Continuo del Procedimiento de Atención al Ciudadano.	Oficina Control Interno	Plan de Auditoria - Informe de Auditoria de Seguimiento - Acta de Reunión

NOTA: Las actividades sombreadas son Puntos de Control Crítico

Nota: Todas las actividades se desarrollan de manera presencial en condiciones normales de operación. Debido a eventos exógenos dados, estas actividades se han desarrollado de manera virtual a través de canales como son: Correo Electrónico, Google Meet, Facebook Live.

CONTROL DE CAMBIOS

No. VERSIÓN	CAMBIO REALIZADO	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
03	Logo de la Entidad Certificadora – Cambios en la estructura del documento.	Certificado de Calidad ISO 9001:2008 - Mejoramiento Continuo	10-12-2015
04	Modificación de las Responsabilidades y actualización del Paso a Paso de acuerdo a la realidad del Procedimiento.	Mejoramiento Continuo del Procedimiento	20-03-2016

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI	IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	CÓDIGO: 21.2.23.2.14.250	FECHA DE APROBACIÓN: 26-07-2021	VERSIÓN: 11	

05	Conforme a las necesidades reales de la Herramienta de Medición, se hacen mejoras en los responsables, el Paso a Paso y se involucran conceptos de la ISO 9001:2015, Norma a la cual se pretende migrar todo el SGC de la Entidad.	Mejora Continua del Procedimiento y acople del mismo a los conceptos y terminología de la ISO 9001:2015	21-02-2017
06	Ajuste a las características, fundamentos y vocabulario de la NTC ISO 9001:2015. Se anexaron también unos ítems que no contemplaba la versión anterior; dándole una mejor comprensión al Procedimiento.	Proyecto de Transición a la NTC ISO 9001:2015	30-06-2017
07	Revisión y actualización del Procedimiento, de acuerdo al comportamiento actual del mismo.	Mejoramiento Continuo	22-05-2018
08	Logo de la Re – Certificación de la NTC ISO 9001:2015, obtenida en el 2018. Revisión y actualización en la estructura del documento.	Re – Certificación en la NTC ISO 9001:2015. Aplicación de Mejora Continua al Proceso.	08-04-2019
09	Ajuste de las palabras Municipal y Corporación, por los términos Distrital y Entidad. Adicionalmente, se tuvo en cuenta el tema de la Virtualidad.	Aplicación de la Ley 1933 del 01 de Agosto del 2018. Mejora Continua del Procedimiento.	
10	Ajustes del texto y los logos del documento.	Mejora continua conforme el análisis interno y externo 2021. Recomendación de la Oficina de Calidad.	26-07-2021

ESTRUCTURADO, ELABORADO O AJUSTADO POR: JEFE OFICINA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	REVISADO POR: ASESOR DE CALIDAD Y PLANEACIÓN	APROBADO POR: JEFE OFICINA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA
---	---	---