



POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE VILLAMARÍA

Secretaría General

Versión 1

2025

Descripción	
<p>La política de atención al ciudadano es esencial en cuanto a la relación del estado y sus Instituciones con la ciudadanía, la presente política establece los lineamientos y valores que garanticen el servicio de calidad a la hora de brindar una atención al ciudadano; lo anterior dirigido a satisfacer de manera eficiente a satisface las necesidades del Municipio de Villamaría.</p>	
Objetivo	
<p>Implementar la política de atención al ciudadano y las herramientas necesarias para dar cumplimiento a la normatividad vigente y garantizar una atención al ciudadano de calidad y eficiencia</p>	
Alcance	
<p>La política de atención al ciudadano es de carácter transversal ya que aplica para todas las dependencias del Municipio de Villamaría.</p>	
Marco normativo	
<ul style="list-style-type: none">❖ Ley 962 de 2005 Ley anti trámite, racionalización de procedimientos administrativos y organismos de control.❖ Ley 1437 de 2011 las autoridades deberán interpretar y aplicar las regulaciones que regulan los derechos de petición.❖ Ley 1755 de 2015 regula los derechos de petición:<ul style="list-style-type: none">• Art. 13 objetivo y modalidad del derecho de petición• Art. 18 desistimientos• Art. 20 atención prioritaria por riesgos• Art. 23 toda persona tiene la facultad de hacer solicitudes sin invocar el derecho de petición.	
Definiciones	
<ul style="list-style-type: none">❖ Ventanilla única: Es una herramienta que permite centralizar los trámites dispuestos por la administración municipal.❖ Ciudadano: Persona natural o jurídica que presenta una solicitud, queja o petición.❖ Reclamo: Es la manifestación o acción que presentada un ciudadano relacionadas con las fallas en la prestación del servicio y las respuestas que carecen de una solución oportuna y de fondo.❖ Queja: Es la manifestación de un ciudadano en la que revela la ocurrencia de un hecho irregular que no está relacionada directamente con las condiciones de la prestación del servicio, se considera como una observación para tener en cuenta a nivel interno a nivel interno de la administración municipal. Por parte de la secretaría general en relación a todas las dependencias a quien le corresponde dar el trámite cada documento.❖ Radicación de comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual la entidad asigna un número consecutivo y/o el generado por la página web.	



POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE VILLAMARIA

Secretaría General

Versión 1

2025

- ❖ **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una NO inconformidad.
- ❖ **Efectividad:** Se refiere a las respuestas oportunas y adecuadas por parte de cada dependencia de la administración municipal. Dadas a los ciudadanos que manifestaron una queja o reclamo.
- ❖ **Derecho de petición:** Es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas antes las entidades del Estado.
- ❖ **Buzón de sugerencias:** Es una herramienta de comunicación utilizada por organizaciones como empresas o instituciones para recopilar ideas, opiniones, comentarios o propuestas de mejora por parte de sus empleados, clientes o ciudadanos.

Lineamientos generales

Enfocar en garantizar el acceso directo, oportuno y de calidad a los ciudadanos a sus derechos y a sus servicios.

Roles y responsabilidades

Roles	Responsable
<ul style="list-style-type: none">• Liderar y promover la implementación y el cumplimiento de la política de atención al ciudadano en todas las dependencias.• Supervisar el desempeño general en la atención al ciudadano y tomar decisiones estratégicas para su mejora continua.	Alcalde
<ul style="list-style-type: none">• Capacitar y sensibilizar al personal de todas las dependencias sobre los lineamientos de la política y el marco normativo (Leyes 962/2005, 1437/2011, 1755/2015).• Gestionar y supervisar la "Ventanilla Única", asegurando su correcto funcionamiento y la eficiencia en la atención inicial.• Coordinar con todas las dependencias para asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la calidad de las mismas.	Secretario General
<ul style="list-style-type: none">• Asegurar que su personal comprenda y aplique la política de atención al ciudadano y la normatividad vigente.• Supervisar la "efectividad" de las respuestas a las solicitudes, quejas y reclamos de los ciudadanos en su dependencia.• Garantizar que se tomen "acciones correctivas" cuando se identifiquen no conformidades o fallas en la prestación del servicio.• Colaborar activamente con la Secretaría General para la gestión documental y el seguimiento de los casos.	Secretarios por dependencia



**POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE
VILLAMARIA**

Secretaría General

Versión 1

2025

- Brindar una atención amable, respetuosa y eficiente a todos los "ciudadanos", siguiendo los lineamientos de la política.
- Recibir, registrar y orientar adecuadamente las solicitudes, derechos de petición, reclamos y quejas.
- Asignar el número de "radicación de comunicaciones oficiales" y asegurar la correcta digitalización o registro de la información.
- Dar seguimiento a las solicitudes asignadas y asegurar que las respuestas se emitan en los tiempos establecidos.
- Mantenerse actualizado sobre la normatividad y los procedimientos internos para una atención de calidad.
- Escalar casos complejos o que requieran atención prioritaria a sus superiores inmediatos.

SIAU

Seguimiento, evaluación y mejora

1. Indicadores de Eficiencia

Tiempo Promedio de Respuesta: Mide el tiempo que tarda la entidad en dar una primera respuesta al ciudadano desde que se recibe la solicitud.

Métrica: Horas/días.

Fórmula: (Suma del tiempo de respuesta de todos los casos) / (Número total de casos).

Relación con la política: Refleja la agilidad del proceso y el cumplimiento de los plazos establecidos. Políticas que promueven respuestas rápidas y oportunas.

Tasa de Resolución en Primer Contacto: Mide el porcentaje de casos que se resuelven completamente en la primera interacción, sin necesidad de seguimiento adicional.

Métrica: Porcentaje.

Fórmula: (Número de casos resueltos en el primer contacto) / (Número total de casos atendidos)

x 100

Relación con la política: Demuestra la efectividad del personal para resolver problemas de manera inmediata. Políticas de empoderamiento del personal y acceso a la información.

Indicadores

2. Indicadores de Calidad

Índice de Cumplimiento de Plazos: Mide el porcentaje de casos en los que la respuesta se entregó dentro del plazo legal o normativo establecido.

Métrica: Porcentaje.

Fórmula: (Número de casos respondidos a tiempo) / (Número total de casos) x 100

Relación con la política: Es un indicador clave de la legalidad y el respeto a los derechos del ciudadano. Políticas de cumplimiento normativo y transparencia.

Índice de Canales de Atención (ICA): Mide la efectividad y el uso de los diferentes canales de atención (teléfono, correo, presencial, chat, etc.).

Métrica: Porcentaje de uso por canal.

Fórmula: (Número de interacciones por canal) / (Número total de interacciones) x 100.

Relación con la política: Muestra si los canales de atención son accesibles y funcionales.



POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE
VILLAMARÍA

Secretaría General

Versión 1

2025

Registro de modificaciones

Fecha	Versión

Fecha de aprobación	15/08/2025	
Elaboró:	Camilo Giraldo Giraldo Asesor SIAU	
Revisó:	John Edison Osorio Ramírez Secretario de Planeación	
Aprobó:	Jonier Alejandro Ramírez Zuluaga Alcalde	