**PROPÓSITO:** Facilitar la información imprescindible y necesaria en cada uno de **C-MC-F-014**los servicios prestados a los clientes internos y externos de la alcaldía de Girardota, de igual manera identificar las necesidades de la comunidad, llevar el registro del desarrollo de la satisfacción a esas necesidades, identificar la causa raíz de la misma, atender y dar respuesta, oportuna y eficaz brindando un servicio de calidad.

1. **ALCANCE:** Inicia con la recepción de las solicitudes de los ciudadanos, y el seguimiento al servicio que se presta por parte de cada una de las secretarías y los funcionarios y termina con las respuestas a las necesidades y la satisfacción de los clientes.
2. **DEFINICIONES:**
	1. **Trazabilidad:** Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.
	2. **Seguimiento:** Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.
	3. **Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
	4. **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
	5. **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
3. **TRAZABILIDAD EN LOS PROCESOS.**

**4.1 Procesos misionales.**

**4.1.1 Gestión salud:** La trazabilidad se identifica con el número de radicado PQRSD para asesoría técnica y el formato de visita diligenciado, las actas de visita y el informe con recomendaciones y conclusiones. Para las visitas de vigilancia y control se identifica la trazabilidad desde la programación de las visitas, los formatos del SGC diligenciados y numero de documento (C.C o NIT) del establecimiento verificado, acta de la visita, y resultados del diagnóstico.

**4.1.2 Gestión cultura:** La trazabilidad se identifica en los registros de inscripción en base de datos electrónica, registros de asistencia a cursos, evidencia de registro de clase dictada y la evaluación de los programas ofrecidos por parte del usuario, la evaluación del estudiante para nivelación y la evaluación del docente por parte del usuario

**4.1.3 Gestión educación:** En el proceso de educación la trazabilidad se efectúa para el programa de estímulos educativos con la publicación de la convocatoria, la inscripción de los estudiantes, la verificación del cumplimiento de los requisitos y la aprobación del beneficio económico; para la trazabilidad del PAE inicia con las directrices nacionales y departamentales e indicaciones de la resolución del programa que esté vigente, la adopción del programa en el municipio, el proceso de licitación, supervisión y/o interventoría del contrato.

**4.1.4 Gestión transporte:** La trazabilidad se efectúa con el número de radicado de la solicitud y/o petición, bajo el mismo número se efectúa la respuesta dada. Para las solicitudes de trámite se realiza la trazabilidad a partir del del formato F-GT014. En los procedimientos de vigilancia, inspección y control se efectúa mediante rango asignado a las órdenes de comparendo de manera secuencial y los radicados de expedientes de accidentalidad.

**4.1.5 Gestión agropecuaria:** La trazabilidad en el proceso de agropecuaria se genera a través del diligenciamiento de los registros y formatos con la solicitud de acompañamiento en visita de asistencia técnica, registro de la visita, acta de la asistencia y la encuesta de servicio.

**4.1.6 Gestión infraestructura:** La trazabilidad en el procedimiento de asesoría y asistencia técnica se efectúa mediante el control de los documentos de entrada con el número de radicado de PQRSD, el procesamiento de la solicitud mediante visita de asesoría técnica, y el diligenciamiento del informe de visita efectuada y respuesta con número de radicado de salida.

**4.1.7 Gestión participación ciudadana y protección social:** La trazabilidad se identifica a través de la recepción de la solicitud mediante acta de asistencia técnica o la radicación con numero consecutivo el número de identificación del cliente, los accesos a los bienes y servicios ofrecidos a través de los soportes de registro, seguimiento, actas de visita, actas de capacitación y encuentros o registros en los programas ofrecidos por la alcaldía o el gobierno nacional. En la actualización de novedades de los beneficiarios de los subsidios del orden nacional se permite identificar la trazabilidad con el numero documento del solicitante en los registros electrónicos y bases de datos de las entidades del orden nacional.

**4.1.8 Gestión gobierno y DDHH:** La trazabilidad en los procedimientos de trámites de la comunidad se gestiona a través del número de radicado o documento de identidad del cliente registrado en los formatos institucionales, a través de las solicitudes presentadas, tramitadas y las respuestas enviadas por correspondencia de salida o notificadas al usuario; para las acciones de vigilancia y control, la trazabilidad se gestiona a partir del nombre del establecimiento visitado a través del diligenciamiento de los formatos, actas de visita y notificación de las resoluciones propias.

**4.1.9 Gestión Planeación y desarrollo urbano:** La trazabilidad se desarrolla a través del número de radicado de la solicitud ingresada en el software DELTA, se analiza el expediente jurídica y técnicamente, se radica el acta observaciones para notificación del usuario, se liquida el pago, se radica en el sistema DELTA el comprobante de pago y se da respuesta mediante radicado de salida; de ser denegada la licencia de construcción se notifica mediante correspondencia de salida

**4.1.10 Gestión ambiental:** La trazabilidad del proceso se identifica para la elaboración de planes ambientales y políticas públicas en los registros internos de avance, elaboración de comités y reuniones con clientes internos y externos según actas y compromisos internos, para los procedimientos de vigilancia y control ambiental la trazabilidad se registra desde el sistema de PQRSD con número de radicado o programación de visitas aleatorias, el diligenciamiento de actas de visita, e informes con recomendaciones y seguimientos al establecimiento visitado.

**4.2 Procesos Apoyo:** En los procesos de apoyo la trazabilidad se gestiona por medio de las solicitudes formales presentadas entre las dependencias con numero único de radicado.