 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Agosto 2015

Copia
Controlada


República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
Proyecto de Modernización de Secretarías de
Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE
IBAGUÉ

MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS DEL
MACROPROCESO
ATENCION AL CIUDADANO



2015

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 05
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Agosto 2015


INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

CONTROL DEL DOCUMENTO

Revisado por:	Aprobado por:
<p>VICTOR RAUL RINCON VIÑA Gerente de Modernización Profesional Universitario Atención al Ciudadano Secretaría de Educación Municipal de Ibagué</p> <p>Fecha: Agosto 2015</p>	<p>DIEGO FERNANDO GUZMÁN GARCÍA Secretario de Educación de Ibagué</p> <p>Fecha: Agosto 2015</p>


CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaborado por:	Razón de la Actualización
01	Junio de 2010	PROES S.A.	Elaboración del Documento
02	Febrero 2011	Equipo de trabajo de la Secretaría de Educación	Actualización del Documento por cambio de normatividad
03	Septiembre 2012	Profesional Universitario SAC con el apoyo del Equipo Consultor	<ul style="list-style-type: none"> Se ajustó el formato del documento Se cambió la palabra subproceso por procedimiento Se actualizó el documento de acuerdo con las necesidades de la Secretaría
04	Junio 2014	Profesional Universitario SAC	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizó el documento de acuerdo con las necesidades de la Secretaría
05	Agosto 2015	Profesional Universitario SAC	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizó el documento de acuerdo con las necesidades de la Secretaría

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Agosto 2015

CONTENIDO

SECCIÓN I – INTRODUCCIÓN	4
SECCIÓN II – INSTRUCTIVO DE USO Y ORGANIZACIÓN DEL MANUAL	5
1. DISTRIBUCIÓN	5
2. PROPIEDAD	5
3. JUSIFICACIÓN	5
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES DEL MACROPROCESO.....	5
5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS NIVELES DEL MACROPROCESO	7
6. CODIFICACIÓN DE LOS NIVELES DEL MACROPROCESO	8
7. CONVENCIONES DE DIAGRAMACIÓN	8
SECCIÓN III – CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DEL MACROPROCESO.....	10
E. ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	10
1. PROCESO E01. GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA	10
1.1 PROCEDIMIENTO E01.01 ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES.....	10
1.2 PROCEDIMIENTO E01.02 RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA	13
2. PROCESO E02. DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO	18
2.1 PROCEDIMIENTO E02. MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE	18

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Agosto 2015


SECCIÓN I – INTRODUCCIÓN

Un manual de procesos y procedimientos permite conocer en forma descriptiva y detallada de la composición del Macroproceso, así como la caracterización de sus procesos, dentro de la cual se define su objetivo y alcance, la normatividad y las políticas que los rigen, con el fin de proporcionar las herramientas necesarias para el cumplimiento de los Objetivos, la Misión y la Visión de la Secretaría de Educación Municipal de Ibagué.

Este manual recopila la información correspondiente al Macroproceso **E. ATENCIÓN AL CIUDADANO**, así como los procesos, subprocesos y actividades comprendidas en el mismo, reflejando los acuerdos construidos entre los usuarios, los ejecutores de los procesos y los proveedores de los mismos, y ajustado con base en las observaciones emitidas por parte del Ministerio de Educación. Luego, está dirigido a los funcionarios que intervienen de manera directa en el proceso, proveedores o usuarios, así como a quien pueda estar interesado en conocer información más detallada al respecto.

Antes de iniciar la consulta de este documento es recomendable leer detalladamente esta introducción, así como los distintos apartes contemplados en la sección de "Instrucciones de Uso y Organización del Manual", a fin de que el lector pueda hacer uso apropiado del documento, entendiendo su organización y contenido. Por tanto, este documento está organizado en dos grandes secciones:

- Instrucciones de Uso y Organización del Manual: Presenta la manera de utilizar el manual, conceptos básicos de procesos, describe las partes que componen el documento.
- Cuerpo del Documento: Presenta la caracterización de los procesos que lo conforman el macroproceso, así como el detalle de los procedimientos que conforman cada proceso y los instructivos (en caso de utilizarse) que amplían la información acerca de algunas actividades y formatos.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 05
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Agosto 2015

SECCIÓN II – INSTRUCTIVO DE USO Y ORGANIZACIÓN DEL MANUAL

1. DISTRIBUCIÓN

Los funcionarios que deben conocer este documento son los que ocupen los siguientes cargos:

- Director de Administrativa y Financiera
- Profesional Universitario de Atención al Ciudadano
- Técnico Operativo de Atención al Ciudadano
- Auxiliar Administrativo de Atención al Ciudadano
- Secretario ejecutivo, Auxiliares administrativos y técnicos operativos de las áreas

2. PROPIEDAD

El funcionario responsable de mantener actualizado este documento de acuerdo a la práctica de la Secretaría de Educación es el que ocupe el cargo de Profesional Universitario de Atención al Ciudadano.

3. JUSIFICACIÓN

Este documento es una guía para orientar a los funcionarios de manera práctica en la lectura de los manuales; para esto se parte de la descripción de conceptos de procesos, la explicación general de cómo está organizado el manual y la ampliación de sus contenidos.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES DEL MACROPROCESO

ACTIVIDADES. Conjunto de tareas que componen un subproceso.

ADMINISTRADOR DEL APLICATIVO. Es la persona encargada de administrar el Sistema de Atención al Ciudadano.


ANÓNIMO. Es la denuncia o queja verbal, escrita o virtual que una persona presenta en forma respetuosa haciendo uso del derecho a proteger su identidad.

ASESOR. Es la persona que asesora en cualquier situación legal que se pueda presentar dentro o con referencia a la entidad, así mismo, es la encargada de dar trámite a los Derechos de Petición que llegan por escrito.

CLIENTE / CIUDADANO. Organización o persona que recibe un producto o servicio. Es un miembro de la comunidad que conlleva una serie de deberes y una serie de derechos.

CONSULTA. Solicitud dirigida a la administración, con el fin de obtener una asesoría o concepto sobre un tema específico de competencia de la entidad.

DENUNCIA. Es el mecanismo mediante el cual, cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma escrita o verbal, hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Agosto 2015

DERECHO DE PETICIÓN. Es un recurso que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Está consagrado en la Constitución Política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.

EFICACIA. Es la capacidad de alcanzar los resultados de calidad previstos, independientemente de los medios que se utilicen, de acuerdo con las metas y objetivos propuestos, y con los estándares de calidad definidos. Grado en el que una acción alcanza los resultados esperados. Consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados. La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultados.

FUNCIONARIO. Es la persona encargada en una dependencia, de dar trámite o respuesta a los requerimientos asignados por el operador o administrador de área.

MACROPROCESO. Unidades o frentes de la Secretaría, pueden ser misionales o de apoyo y está conformado por procesos.

OPERADOR. Es el funcionario de la entidad encargada de asignar y responder los requerimientos que entran al sistema.

PETICIÓN. Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

PROCESO. Conjunto de actividades que se interrelacionan, para transformar recursos con el fin de obtener un producto o servicio para el cliente interno o externo. Está compuesto por subprocesos.


QUEJA. Es una manifestación de inconformidad que un usuario hace a la entidad, en razón de una irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o un hecho arbitrario que aquel atribuye a algún funcionario de la entidad, con el propósito de que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes, relacionada con el proceso certificado.

RECLAMO. Es una manifestación de inconformidad con una actuación de la entidad que perjudica el reclamante, ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada al Derecho, con el objetivo de que se tomen los correctivos del caso y conlleva un costo para la entidad.

REQUERIMIENTO. Condición o capacidad que un usuario necesita para poder resolver un problema o lograr un objetivo.

SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO. Percepción del ciudadano acerca del grado en que se han cumplido sus requisitos.

SEGUIMIENTO. Es un proceso que comprende el control de la información suministrada a los ciudadanos hasta responder satisfactoriamente sus solicitudes, en los términos establecidos.

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Agosto 2015

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”. Es una herramienta CRM (Customer Relationship Management o de Gestión de las Relaciones con el Cliente) que le permite al cliente o ciudadano, registrar requerimientos mediante diferentes canales: Web, pantallas de auto consulta, acceso telefónico, ventanillas, documentos físicos y correo electrónico.

SOLICITUD. Es toda petición de acceso a la información pública gubernamental que cualquier persona física o moral, podrá formular o presentar por escrito a través de medios electrónicos.

SUBPROCESO. Grupo de actividades que forma parte del proceso.

TAREA. Es el paso a paso para el normal desarrollo de una actividad

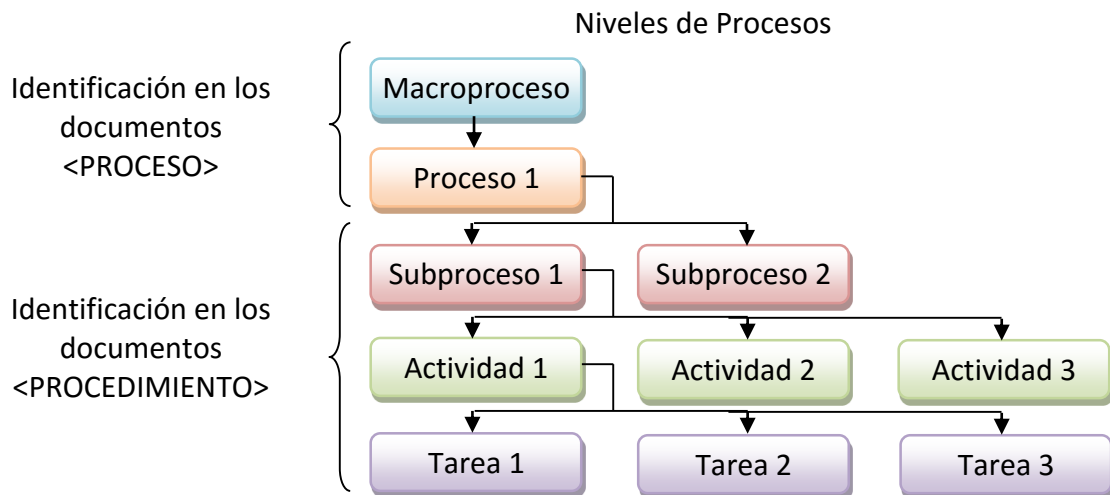
TRÁMITE. Es un proceso, diligencia, solicitud o entrega de información que las personas hacen frente a una dependencia, bien sea para cumplir obligaciones o para obtener beneficios o servicios. Por lo general los trámites producen documentos.


USUARIO EXTERNO. Son las personas, grupos o entidades no vinculados directamente a la Institución que necesitan usar los recursos de ella, siempre que lo soliciten de manera justificada y de acuerdo a las normas establecidas.

USUARIO INTERNO. Son las personas, grupos o entidades que están vinculados directamente o indirectamente al cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos, subordinados administrativa o metodológicamente a la Institución.

5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS NIVELES DEL MACROPROCESO

En el documento se unifican los términos “Macroproceso” y “Proceso” denominándose “Proceso”; a los “Subprocesos” y “Actividades” se les denomina “Procedimientos”, como se presenta a continuación:



 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 05
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Agosto 2015

6. CODIFICACIÓN DE LOS NIVELES DEL MACROPROCESO

A cada uno de los Macroprocesos le ha correspondido una codificación específica, con la cual a su vez se relacionan los procesos y subprocesos. Esta codificación es tomada del documento Manual de Calidad, donde se describe el Mapa de Procesos o Cadena de Valor de la Secretaría de Educación Municipal de Ibagué, con los siguientes lineamientos:

- Los macroprocesos se identifican con las letras de la “A” a la “N” (en mayúscula).
- Los procesos se identifican manteniendo la letra del macroproceso al cual pertenecen y adicionando dos (2) dígitos en forma consecutiva.
- Los subprocesos se identifican manteniendo la letra del macroproceso, los dos dígitos del proceso, un punto y adicionando otros dos (2) dígitos en forma consecutiva.

La codificación de los niveles de procesos para el presente manual es la siguiente:



Macroproceso	
E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Proceso	Subproceso
E01. Gestionar solicitudes y correspondencia	E01.01 Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes
	E01.02 Recibir y enviar correspondencia
E02. Desarrollar y mantener relaciones con el cliente	E02. Medir la satisfacción del cliente


7. CONVENCIONES DE DIAGRAMACIÓN




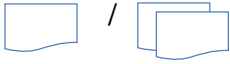
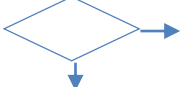
Los procedimientos se presentan en flujogramas o diagramas de flujo, para ello se presentan a continuación las convenciones utilizadas en ellos:


Nota 1: Se debe tener presente que el campo de *fecha* que aparece en los diagramas de flujo de los subproceso corresponde a la fecha de la última actualización.

Nota 2: Se aclara que las actividades de los diagramas de flujo se presentan en orden lógico y secuencial y además que su numeración se da en orden ascendente (1, 2, 3... n) en la parte superior del símbolo.

DENOMINACIÓN	GRÁFICO	DESCRIPCIÓN
Actividades o tareas		Esta caja se presenta dividida por una raya horizontal. En la parte superior se indica la acción o tarea desarrollada dentro de un proceso. En la parte inferior se reseña el rol o roles encargado de ejecutar la actividad o tarea.
Límite		Inicio, fin o entidad externa al proceso.

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Agosto 2015

DENOMINACIÓN	GRÁFICO	DESCRIPCIÓN
Dirección del flujo		Orden de ejecución de actividades y flujo de productos
Círculo de unión		Usado para unir procesos o parte de éstos dentro de una misma página, coloque números consecutivos
Conector de página		Usado para unir procesos o parte de éstos de una página a otra, coloque letras consecutivas.
Documento (s)		Usado cuando la actividad ejecutada implica la generación de un documento (s) en formato físico o en medio magnético.
Punto de decisión		Usado cuando en la actividad se genera más de un documento

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Agosto 2015

SECCIÓN III – CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DEL MACROPROCESO E. ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. PROCESO E01. GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA

Ver documento anexo CAR.E Caracterización del Proceso E. ATENCION AL CIUDADANO

1.1 PROCEDIMIENTO E01.01 ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES

OBJETIVO

Recibir, direccionar y dejar registro del estado en que se encuentra cada requerimiento y dar respuesta oportuna a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, trámites y sugerencias que llegan a la Secretaría.

ALCANCE

Este procedimiento inicia con la orientación a los ciudadanos a donde deben, según sus necesidades, y termina con el seguimiento que se hace a la labor de atención al ciudadano, mediante el análisis de la información generada en el proceso. Incluye la recepción de solicitudes, trámites, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, su distribución a las diferentes áreas encargadas de darles respuesta y el permanente registro del trámite en que se encuentran, su respuesta o solución al requerimiento, todo a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) como herramienta de apoyo y seguimiento al proceso y con soporte de entrega (personal, correo electrónico, correo certificado o página web) o por medio del procedimiento **E01.02 Recibir y enviar correspondencia**, y la entrega al ciudadano de la encuesta que le permite evaluar a la SE la satisfacción de la respuesta dada.

DEFINICIONES


SGC: Sistema de Gestión de Calidad

SE: Secretaría de Educación


EE: Establecimientos Educativos

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Orientar al ciudadano que llega a la SE: Pregunta al ciudadano que ingresa a la SEM el motivo de su visita e indica las acciones que debe realizar para su atención, de acuerdo a la clasificación del Anexo 1.	Funcionario Proceso Atención al Ciudadano	No aplica

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Agosto 2015


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>2. Atender consulta inmediata: Emite respuesta verbal de acuerdo a conocimiento propio o la información contenida en el sac Información de preguntas frecuentes y trámites, si es posible resolver. Si el ciudadano solicita la respuesta por escrito continúa con la actividad 3.</p>	<p>Funcionario Proceso Atención al Ciudadano</p>	<p>No aplica</p>
<p>3. Radicar solicitud: Radica la solicitud en el SAC, teniendo en cuenta las áreas, los ejes temáticos asociados y los funcionarios responsables de las dependencias, y continúa con el procedimiento E01.02 <u>Recibir y enviar correspondencia</u>. Genera el rotulo que genera el SAC, y procede a entregar copia del requerimiento al ciudadano, En caso que el ciudadano lo requiera, puede utilizar el buzón de sugerencias disponible en el SAC, para que deposite su petición, queja o reclamo en el mismo. Igualmente se hace entrega de la clave de acceso al SAC, con el fin que el usuario realice las radicaciones vía web.</p>	<p>Funcionario Proceso Atención al Ciudadano</p>	<p>Radicado de Solicitud en el SAC</p>
<p>4. Generar respuesta a consulta: Una vez suministrada la información al ciudadano, finalizando el procedimiento con una cordial despedida. En caso de no tener los medios necesarios para dar respuesta satisfactoria a la consulta, se orienta al ciudadano a realizar la actividad 7.</p>	<p>Funcionario responsable de la SE</p>	<p>No aplica</p>
<p>5. Informar el estado de los requerimientos en el SAC y entregar certificados y constancias: Solicita radicado o número de documento al ciudadano para verificar el estado del requerimiento en el (SAC). Si la solicitud se encuentra finalizada en el SAC, se procede a la entrega del certificado o constancia, e indica al ciudadano el paso siguiente de acuerdo al trámite que esté realizando, suministrando los requisitos correspondientes; de lo contrario se le informa al ciudadano el día en que puede volver para dar solución a su solicitud, finalizando de esta manera el procedimiento.</p>	<p>Funcionario Proceso Atención al Ciudadano</p>	<p>Certificado o solicitud Registro en el SAC</p>
<p>6. Generar informe: Consolida la información diligenciada en el formato de Atención a Solicitud de cada área, necesaria para diligenciar el formato de Informe mensual de atención y genera los consolidados del estado de los requerimientos en el SAC para complementar la información.</p>	<p>Profesional Universitario Proceso Atención al Ciudadano</p>	<p>E01.01.F05 Informe mensual de atención</p>

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Agosto 2015

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
7. Realizar análisis y seguimiento a consultas: Se presenta el informe mensual de atención al ciudadano al Secretario de Educación Municipal, con el fin de socializar el comportamiento de los radicados durante el mes	Profesional Universitario Proceso Atención al Ciudadano	Informe Mensual

Anexo 1:

Motivo	Orientación	Actividades
Consulta inmediata	Suministrar información solicitada de forma inmediata	2
Entrega certificación o constancia	Atención directa	6
Radicar solicitud (correspondencia, solicitudes, quejas, reclamos o trámites)	Realizar trámite en ventanilla correspondiente	3

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Agosto 2015

1.2 PROCEDIMIENTO E01.02 RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA

OBJETIVO

Recibir la correspondencia que llega de los diferentes organismos o ciudadanía en general, a la Secretaría de Educación (SE), generar oportunamente las respuestas y asegurar una entrega efectiva de las mismas a los destinatarios.

ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de los documentos y radicación en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) y termina con la consolidación de la información recibida y la generación de estadísticas para su respectivo análisis. Incluye la clasificación de la correspondencia recibida para la distribución a las dependencias de gestión a través del funcionario de Servicio de atención al ciudadano de la SE, el manejo de la correspondencia interna y el envío de las respuestas usando el medio más apropiado para asegurar la entrega de la comunicación al destinatario.

DEFINICIONES


SGC: Sistema de Gestión de Calidad

SE: Secretaría de Educación


EE: Establecimientos Educativos

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>1. Recibir correspondencia: Recibe la correspondencia de manera personal, a través de una empresa de correo, por vía WEB, o correo electrónico, lee el contenido y anexos si posee, con el fin de identificar la dependencia a la que va dirigida de acuerdo a la definición de ejes temáticos de la SEM; revisa que la documentación se encuentre en orden, verificando que la cantidad de anexos relacionados en la comunicación correspondan con el número de anexos del documento físico y a los requisitos del trámite que requiere. Si la documentación se encuentra completa, se continúa con la actividad; de lo contrario se informa al ciudadano que no puede realizarse el trámite solicitado sin la documentación requerida y se finaliza el subproceso. Si la correspondencia no pertenece a la SE, el funcionario de atención al ciudadano de la SE le explica al interesado la razón por la cual no le puede</p>	<p>Funcionario Proceso Atención al Ciudadano ubicado en ventanilla</p>	<p>No aplica</p>

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Agosto 2015


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
recibir la correspondencia y si está a su alcance le informa donde la debe entregar.		
<p>2. Radicar la correspondencia en el SAC: Radica la correspondencia física en el SAC ingresando al link “Agregar requerimiento”, siempre y cuando la documentación se encuentra en orden</p>	Funcionario Proceso Atención al Ciudadano	<p>Radicado de correspondencia</p> <p>Registro consecutivo automático en el SAC</p>
<p>3. Generar reporte SAC de la correspondencia física asignada: Genera el reporte en Excel del SAC llamado “Export” con los datos requeridos para diligencia el formato Planilla de atención al ciudadano y lo imprime.</p>	Funcionario Proceso Atención al Ciudadano	Reporte “Export” E01.02.F02 Planilla de Atención al Ciudadano
<p>4. Clasificar correspondencia de las dependencias: Clasifica la correspondencia por cada grupo de trabajo de la SE prepara el formato E01.02.F02 Planilla de Atención al Ciudadano para recolectar la confirmación de entrega del documento mediante la firma del funcionario responsable.</p>	Funcionario Proceso Atención al Ciudadano	E01.02.F02 Planilla de Atención al Ciudadano
<p>5. Distribuir la correspondencia por grupos de trabajo: Al día siguiente (o inmediatamente si el funcionario así lo requiere) distribuye la correspondencia a los funcionarios relacionados en el formato Planilla de Atención al Ciudadano y verifica que confirmen la recepción del documento correspondiente mediante la firma de recibido.</p>	Funcionario Proceso Atención al Ciudadano	E01.02.F02 Planilla de Atención al Ciudadano
<p>6. Atender, revisar y emitir respuesta al requerimiento: Proyecta e imprime la respuesta al requerimiento por el medio adecuado, ya sea por vía web o en físico y consulta con su superior la aprobación de la misma (mediante firma de revisado), actualiza la información del trámite dado al requerimiento en el SAC. Si no se cuenta con la información suficiente para dar respuesta al requerimiento o no corresponde al funcionario asignado, se pasa a la actividad 7.</p>	Funcionario de la SE que recibe el requerimiento asignado	Respuesta de requerimiento en el Sac, EE-RE
<p>7. Reasignar en el SAC el requerimiento a la dependencia que le da respuesta como operador de segundo nivel:</p>	Operador de segundo nivel del SAC y/o de otras dependencias	No aplica

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Agosto 2015


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Entrega el requerimiento al funcionario de otro grupo de trabajo encargado de emitir la respuesta y lo reasigna en el SAC, para pasar a la actividad 6.		
<p>8. Firmar respuesta para el cliente: Firma la carta u oficio. Cuando es el Secretario de Despacho quien debe firmar la respuesta, El Director del área de la SE le coloca visto bueno (Vo. Bo.) debajo del cargo del firmante en señal de revisado; y la envía al Despacho para recoger la firma correspondiente.</p>	Director del área de la SE	Carta u Oficio Firmado
<p>9. Enviar correspondencia a Atención al ciudadano: Entrega al área de Atención al Ciudadano, una vez posea la respuesta a la solicitud debidamente diligenciada, los requerimientos con su respectiva respuesta en físico y copia de la misma.</p>	Funcionarios Secretaria de Educación	No aplica
<p>10. Recibir de las áreas de la SEM la correspondencia a ser enviada: El funcionario responsable del oficio ingresa al SAC y registra la información para la generación del número de radicación de salida RE o EE y la fecha correspondiente e imprime el rotulo en el documento de respuesta y copia de ella. El funcionario del SAC recibe de las áreas de la SE las respuestas a los requerimientos, para su envío a la Comunidad Educativa, MEN, entidades públicas o privadas, Entes de Control, Ente Territorial o ciudadanía en general, entre otros; revisando que la comunicación contenga los campos requeridos para asegurar la entrega de la misma; luego, revisa los anexos relacionados en la comunicación, verificando que estén acorde con el detalle de la comunicación; si no coincide el número de anexos, se devuelve la comunicación a la dependencia remitente para su corrección o complemento</p>	<p>Funcionarios Secretaria de Educación</p> <p>Funcionario Proceso Atención al Ciudadano</p>	Rótulo con número de radicación de salida y fecha
<p>11. Verificar el cumplimiento del envío de la correspondencia con los parámetros establecidos por la Secretaría de Educación: Revisa que la respuesta esté relacionando en el campo asunto el número de radicado de entrada, que especifique el lugar a donde se debe entregar, y verifica que esté cumpliendo con los tiempos de respuesta establecidos por la SE; si no se cumple con los parámetros establecidos, se ejecuta el procedimiento N01.04 Control de producto no</p>	Funcionario Proceso Atención al Ciudadano	No aplica

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Agosto 2015

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<u>conforme</u> , en caso contrario o cuando se recibe el producto conforme, se continúa con la actividad 13.		
<p>12. Clasificar la correspondencia por destinatario y ubicación: Clasifica la correspondencia de acuerdo al medio de distribución: empresa de correo, funcionario de atención al ciudadano (archivo y correspondencia) de la SEM encargado de repartir correspondencia o entrega personal cuando el interesado lo solicita; luego procede a diligenciar los campos faltantes del formato Envío de correspondencia y a imprimir la relación de la correspondencia a enviar de acuerdo al medio de distribución.</p>	Funcionario Proceso Atención al Ciudadano	No aplica
<p>13. Enviar la correspondencia: Entrega a la empresa de correo certificado contratada para distribuir la documentación y al funcionario de atención al ciudadano de la SE encargado de repartir la correspondencia. Después de verificada la relación versus la correspondencia física, el responsable de la distribución firma la copia del formato Envío de Correspondencia en señal de recibido y la devuelve para archivar Una vez entregada la correspondencia a la empresa de correo, ésta devuelve los “acuse recibo” de la correspondencia entregada a conformidad, y devuelve la correspondencia que no pudo ser entregada al funcionario de atención al ciudadano (archivo y correspondencia). Se archivan las guías firmadas por el peticionario y continúa con la actividad 18; y la correspondencia devuelta la registra en el formato Envío de Correspondencia y pasa a la actividad 15.</p>	Funcionario Proceso Atención al Ciudadano	Formato empresa envió de correspondencia
<p>14. Registrar devolución: Registra la devolución y observaciones en el formato Envío de Correspondencia y pasa a la actividad 16.</p>	Funcionario Proceso Atención al Ciudadano	E01.02.F05 Entrega Correspondencia Externa devuelta
<p>15. Verificar información de destino de la correspondencia: Verifica la dirección del destino de la correspondencia que exista y la persona a la que va dirigida que recibe la correspondencia, y pasa a la actividad 17.</p>	Funcionario Proceso Atención al Ciudadano	No aplica

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Agosto 2015

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>16. Registrar acción correctiva y mejora: Procede a registrar la acción correctiva y mejora en el formato Registro de acción correctiva y preventiva y pasa a la actividad 14 para enviar de nuevo la correspondencia.</p>	Funcionario Proceso Atención al Ciudadano	N01.02.F01 Registro de acción correctiva y preventiva
<p>17. Realizar seguimiento a los tiempos de respuesta de la correspondencia: Revisa la correspondencia pendiente de respuesta en cada una de las dependencias, diariamente con base en el reporte del SAC "Export", verificando que no sobrepasen los tiempos de respuesta fijados por la Secretaría.</p>	Profesional Universitario Atención al Ciudadano	Informe Mensual
<p>18. Consolidar la información recibida y generar estadísticas: Genera el reporte administrativo, al final de cada mes, con base en los datos consignados en el reporte del SAC "Export", "Consolidado estado de finalización por dependencia" para generar los indicadores del proceso E01. Gestionar solicitudes y correspondencia</p>	Profesional Universitario Atención al Ciudadano	Consolidado Estado de Finalización por dependencia
<p>19. Analizar información: Analizan los resultados del informe de Reporte de "Consolidado estado de finalización por dependencia". Adicionalmente, estos informes sirven de insumo al procedimiento E02.01 Medir la satisfacción del cliente; así como el Reporte de Atención al Ciudadano a los procedimientos N01.02 Acciones correctivas y N01.03 Acciones preventivas.</p>	Profesional Universitario Atención al Ciudadano y Líderes de las Dependencias	No aplica

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Agosto 2015

2. PROCESO E02. DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO

Ver documento anexo CAR.E Caracterización del Proceso E. ATENCION AL CIUDADANO

2.1 PROCEDIMIENTO E02. MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE

OBJETIVO

Establece método que permita obtener, identificar y evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes dando cumplimiento a los requisitos relacionados con la prestación del servicio por parte de la SE, mediante el seguimiento continuo y el aprovechamiento de la información en beneficio del cliente y de la entidad.

ALCANCE


Inicia con la determinación del mecanismo para identificar las necesidades y expectativas de los clientes, incluye la aplicación de encuestas de satisfacción, la consolidación, procesamiento y análisis de la información sobre la medición de la satisfacción, y termina con la generación y la distribución de los reportes de satisfacción del cliente a los interesados.

DEFINICIONES


SGC: Sistema de Gestión de Calidad
SE: Secretaría de Educación
EE: Establecimientos Educativos

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Determinar mecanismo para identificar necesidades y expectativas de los clientes: Semestralmente evalúa la o las diferentes técnicas que se utilizarán para recopilar la información y conocer las necesidades y expectativas de los clientes con respecto a los servicios que le presta la SEM. Paralelamente, prepara el o los instrumentos de medición que le permitan conocer las necesidades y expectativas de los clientes.	Profesional Universitario Proceso Atención al Ciudadano	No aplica
2. Aplicar encuestas de Satisfacción del Servicio: Semestralmente aplica las Encuestas de Satisfacción del Servicio en los formatos de Encuesta satisfacción del servicio, con base en la técnica de muestreo definida para recopilar información y de acuerdo con la frecuencia estipulada por la SE, que permite medir el grado de satisfacción de los clientes de la SE con respecto a los servicios que presta aplicado, entre:	Funcionarios Proceso Atención al Ciudadano	E02.01.F05 y E02.01F06 Encuesta satisfacción del servicio

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Agosto 2015

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
docentes, directivos docentes, padres de familia, estudiantes, entre otros. Las encuestas diligenciadas son consolidadas en la actividad 4. Se aplica de manera directa con la entrega a los usuarios del formato, y por medio de la pagina WEB del SAC.		
<p>3. Recopilar, revisar y validar la información para medir la satisfacción del cliente: Recibe de las diferentes fuentes, la información relacionada con la atención al ciudadano, en los periodos establecidos por la dependencia, los cuales son los insumos necesarios que le permiten medir el estado de la satisfacción del cliente con respecto a los servicios que presta la SE.</p>	Profesional Universitario Proceso Atención al Ciudadano	No aplica
<p>4. Clasificar, capturar y aplicar los métodos e instrumentos establecidos para obtener los resultados: Clasifica de acuerdo con el medio en que le entregan la información (papel o medio magnético) y el tipo de proceso que sufrirá (captura o cargue en el archivo Excel de procesamiento de la información recibida). Con la información organizada, captura y/o registra la información, mediante la aplicación de instrumentos, métodos y/o técnicas estadísticas determinadas y genera gráficas, indicadores, tipificación de conceptos, tendencias, entre otros sobre los niveles de percepción del cliente con respecto al servicio que presta la SE.</p>	Profesional Universitario Proceso Atención al Ciudadano	Informe semestral
<p>5. Analizar, comparar, interpretar los datos obtenidos y diagnosticar: Realizan el análisis de toda la información para identificar los factores de calidad más relevante para satisfacer las necesidades de los usuarios de la SE. Para el análisis de la satisfacción del cliente, el funcionario de atención al ciudadano de la SE integra los resultados cuantitativos y cualitativos generados en la actividad anterior y diseña nuevos gráficos que integren y faciliten la interpretación de la información obtenida.</p>	Profesional Universitario Proceso Atención al Ciudadano	Análisis de la información
<p>6. Generar los reportes de satisfacción del cliente y distribuir a los interesados: Realiza los informes correspondientes, partir de la evaluación de la información sobre el grado de satisfacción del cliente y de acuerdo con la</p>	Profesional Universitario Proceso Atención al Ciudadano	Informe Semestral

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Agosto 2015

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>dependencia o subproceso destino, los cuales involucran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción del servicio en porcentaje • Frecuencia con que se presentan las causales de satisfacción o insatisfacción de los clientes y la importancia de la causal versus la satisfacción • Tiempo de respuesta de la PQRS • Acciones o actividades pertinentes que permitan acentuar lo que se está haciendo bien y corregir las principales deficiencias detectadas que está generando insatisfacción en los clientes <p>Presenta o entrega los reportes a las dependencias o subprocesos que los requieran, con el fin que cada área responsable emita las acciones correctivas respectivas.</p>		

Anexo 1:

Ente o subproceso generador	Fuente de Información
E01.01 Atender, direccionar, y hacer seguimiento a solicitudes	Sugerencias clientes Encuestas de Satisfacción en la atención y solución de PQR Reporte de Atención al ciudadano
E01.02 Recibir y Enviar Correspondencia	Reporte de Atención al ciudadano Indicadores del proceso E01 . Gestionar solicitudes y correspondencia
Comunidad Educativa y ciudadanía en general	Encuestas de satisfacción servicio diligenciadas.