

 GOVERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: E Versión: 4 Fecha: 22-04-2016 Página: 1 de 18
	PROCESO:	GESTIÓN EDUCATIVA	
	PROCEDIMIENTO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	

GOBERNACIÓN DEL CESAR

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR

PROCESO GESTIÓN EDUCATIVA PROCEDIMIENTO “E. ATENCIÓN AL CIUDADANO”

Abril 2016

 GOVERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: E Versión: 4 Fecha: 22-04-2016 Página: 2 de 18
	PROCESO:	GESTIÓN EDUCATIVA	
	PROCEDIMIENTO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	

CONTENIDO

1	Objetivo, Alcance, Responsable, Documentos de Referencia, Definiciones, Política de Operación.
2	Contenido.
3	E01. Gestionar solicitudes y correspondencia
4	E01.01. Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes
5	E02. Desarrollar y mantener relaciones con el ciudadano
6	E02.01. Medir la satisfacción del cliente
7	Formatos
8	Indicadores
9	Diagrama de flujo

 DEPARTAMENTO DEL CESAR GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: E Versión: 4 Fecha: 22-04-2016 Página: 3 de 18
	PROCESO:	GESTIÓN EDUCATIVA	
	PROCEDIMIENTO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	

1. OBJETIVO

Recibir, distribuir 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.

2. ALCANCE

Este proceso inicia con la orientación a los ciudadanos a donde deben dirigirse 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 de aplicativo de Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) como herramienta de apoyo y seguimiento al proceso, y con soporte de entrega personal, telefónica, correo electrónico o página Web o por medio del subproceso E01.02 Recibir y enviar correspondencia, y la entrega al ciudadano de la encuesta que le permite evaluar a la Secretaría de Educación la satisfacción de la respuesta dada.

3. RESPONSABLE

Profesional universitario del SAC

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia del 6 de julio de 1991. Art. 23 - Peticiones respetuosas; Art. 75 y 76 - Derecho a la información. Art.86 – Acción de tutela. Art.87 – Acción de Cumplimiento. Art.88 – Acciones populares.
- Ley 734 del 5 de febrero de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Título IV Capítulo II Deberes, artículo 34 Deberes del Servidor Público, numerales 1, 12, 26, 34, 37. Capítulo III Prohibiciones, artículo 35 Prohibiciones, numeral 8.
- Ley 57 del 5 de julio de 1985. Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.
- Ley 58 del 28 de diciembre de 1982. Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para reformar el Código Contencioso-Administrativo
- Ley 190 del 6 de junio de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Título V, Numeral b, sistema de quejas y reclamo, artículo 49, 53, 54 y 55.
- Ley 393, 29 de julio de 1997. Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: E Versión: 4 Fecha: 22-04-2016 Página: 4 de 18
	PROCESO:	GESTIÓN EDUCATIVA	
	PROCEDIMIENTO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	

- Ley 472 del 5 de agosto de 1988. Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- Ley 594 del 14 de julio de 2000. Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones.
- Ley 962 del 8 de julio de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Decreto 1 del 2 de enero de 1984. Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo. Capítulo II, artículos 5 al 8 - Del derecho de petición en interés general. Capítulo III, artículos 9 al 16 - Del derecho de petición de interés particular. Capítulo IV, artículos 17 al 24 - Del derecho de petición de informaciones. Capítulo V, artículos 44 y 45 - Del derecho de formulación de consultas, artículos 25 y 26. Capítulo X - artículos 17, 18 y 23 - Publicaciones, Comunicaciones y Notificaciones.
- Decreto 2591 del 19 de noviembre de 1991. Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política
- Directiva Presidencial 02 del 28 de agosto de 2000. Gobierno en línea.
- Directiva Presidencial 10 del 20 de agosto de 2002. Programa de renovación de la administración pública: Hacia un estado comunitario.
- Norma ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad, requisitos.
- Ley de transparencia 1712 de 2014.

5. DEFINICIONES

- **ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO:** Toda institución de carácter estatal, privada o de economía solidaria organizada con el fin de prestar el servicio público educativo en los términos fijados por la Ley.
- **COMUNIDAD EDUCATIVA:** Es la comunidad conformada por estudiantes o educandos, educadores, padres de familia o acudientes de los estudiantes, egresados, directivos docentes y administradores escolares.

Todos ellos, según su competencia, participan en el diseño, ejecución y evaluación del Proyecto Educativo Institucional y en la buena marcha del respectivo establecimiento educativo.

- **SAC:** Sistema de Atención al Ciudadano

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: E Versión: 4 Fecha: 22-04-2016 Página: 5 de 18
	PROCESO:	GESTIÓN EDUCATIVA	
	PROCEDIMIENTO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	

6. POLÍTICA DE OPERACIÓN

- La atención al ciudadano será justa y equitativa, no existirán prelación en la atención ni discriminaciones por credo, raza; inclinación políticas, religiosa, ni económica.
- Todas las áreas de la Secretaría de Educación tienen la obligación de generar y mantener actualizada al Servicio de atención al ciudadano con la información requerida en el Sistema de atención al ciudadano - SAC, sobre atención de consultas, preguntas frecuentes, lista de chequeo para recibo de solicitudes y correspondencia, actualización o nuevos trámites, actualización de ejes temáticos con los plazos respectivos, manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), campañas, nuevos eventos de acuerdo a la estacionalidad de cada uno de los procesos, entre otros para atender al ciudadano que requiera información de la Secretaría. Así mismo, el área generadora de la información se compromete a brindar capacitación permanente para fortalecer el conocimiento general sobre dichos temas.
- Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) mínimo una vez al mes debe consolidar y enviar las consultas radicadas en el aplicativo SAC de los ciudadanos con sus respuestas a las diferentes áreas de gestión, para éstas mantener actualizado el listado de preguntas frecuentes (se debe tener en cuenta que este listado contiene tanto la pregunta como la respuesta), para lo cual también revisan las preguntas frecuentes de páginas Web de otras Secretarías y del MEN y los eventos estacionales que se pueden llegar a presentar en el área.
- Las áreas de la Secretaría de Educación tienen la responsabilidad de actualizar los requisitos de los trámites y ejes temáticos que operen en cada área; los cuales deben ser entregados formalmente por el encargado del área o el líder del trámite al profesional universitario de gestión administrativa y financiera (Líder del Proceso de atención al ciudadano).
- Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) considera la necesidad de velar porque el servicio al cliente sea una constante en la gestión de las áreas de Secretaría de Educación; para ello, permanentemente monitorea la oportunidad en la gestión de los trámites que realizan.
- La definición de ejes temáticos y tiempos de respuesta por cada uno de los trámites, tipos de documentos y solicitudes es realizada por cada una de las áreas de la Secretaría; cada vez que se presente un cambio en los mismos, debe comunicarse a Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) para su respectiva actualización.
- En cada una de las áreas de la Secretaría de Educación se debe designar un enlace (funcionario) para apoyar las labores de Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano).

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: E Versión: 4 Fecha: 22-04-2016 Página: 6 de 18
	PROCESO:	GESTIÓN EDUCATIVA	
	PROCEDIMIENTO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	

- Toda correspondencia, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, tutelas y trámites, verbales y escritos, que ingresen a la Secretaría de Educación deben recibirse y radicarse en Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) en el aplicativo del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC). Así mismo, las respuestas a las solicitudes y a la correspondencia externa que generan las áreas de la Secretaría de Educación. Adicionalmente, todas las comunicaciones institucionales de la Secretaría de Educación se planean, desarrollan, y evalúan a través del proceso G02. Gestionar comunicaciones institucionales.
- La atención a quejas y reclamos es un proceso transversal que debe ser manejado en cada una de las áreas de la Secretaría involucradas en la misma, siempre y cuando Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) no cuente con los argumentos suficientes para atenderlas, tomando las acciones a que haya lugar para hacer su tratamiento.
- En los planes de capacitación elaborados por el área de Talento Humano en el proceso H03. Capacitación y bienestar se incluyen temas de servicio al cliente, calidad en el servicio, uso del aplicativo SAC por parte del administrador del sistema y otros relacionados con suministrar un buen servicio para los funcionarios del proceso de atención al ciudadano.
- Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) genera periódicamente y envía a las áreas correspondientes, los informes sobre los requerimientos atendidos y por atender con sus respectivos tiempos de respuesta (dentro y fuera del tiempo) establecido para cada eje temático.
- La Secretaría de Educación debe enviar al Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP los trámites actuales y los nuevos para su respectiva aprobación.
- Cada vez que llegue a Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) el fallo de algún proceso jurídico en contra de la Secretaría de Educación (tutela o demanda), esta debe ser asignada a través del SAC, al área responsable de su respuesta inmediatamente.
- El auxiliar administrativo de gestión administrativa y financiera es el encargado de entregar la correspondencia de entrada y recibir la de salida de la Secretaría a cada una de las áreas, para ello debe hacer dos rondas en el día., una terminada la mañana y otra terminada la tarde, con el reporte diario generado en el aplicativo SAC.
- Mensualmente Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) debe generar informes sobre el volumen de consultas, quejas y reclamos que ingresaron por cada uno de los medios de comunicación establecidos (personal, correo electrónico, vía Web, teléfono y correo certificado) para atender al ciudadano.
- Cuando las respuestas a las consultas, solicitudes, quejas y reclamos que por diferentes motivos presentan los ciudadanos a la Secretaría de Educación, no pueda ser registradas en el aplicativo SAC, la Secretaría se compromete a enviarle la

 GOVERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		COPIA CONTROLADA Código: E Versión: 4 Fecha: 22-04-2016 Página: 7 de 18
	PROCESO:	GESTIÓN EDUCATIVA	
	PROCEDIMIENTO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	

respuesta en forma escrita a la dirección electrónico o de residencia identificada por el Ciudadano, en un periodo no mayor al establecido por el eje temático.

- Las solicitudes recibidas por Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) vía Web en el aplicativo SAC, deben ser catalogados por parte del operador del área de atención al ciudadano en el SAC.
- Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano), asigna a través del Sistema atención al ciudadano (SAC) a las áreas responsables de su gestión los trámites que tienen pendientes requisitos de radicación.
- El profesional especializado de Administrativa y Financiera en conjunto con el profesional universitario de Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano), mensualmente realizan una reunión de seguimiento con los funcionarios responsables de las áreas que presenten incumplimientos reiterativos en la gestión de los trámites, la cual se formalizará mediante la elaboración de un acta de reunión, ver anexo instructivo A01.01.F02. Acta de reunión.
- Los bienes propiedad del cliente que se manipulan en la SE son los documentos soportes para los requerimientos, los cuales ingresan por este proceso, en el cual se garantiza la confidencialidad, identificación, conservación de la información hasta su respuesta (cuando aplique), realizando el seguimiento en cada una de las áreas de gestión cuando lo requiera la respuesta. Si en cualquier momento de su trámite se llegara a perder la información del cliente, debe generarse comunicación mediante carta u oficio, informando lo sucedido, para que este vuelva a completar la información.
- La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos de la cadena de valor, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la secretaría, debe ser desarrollado por los responsables de cada proceso. La definición de los responsables se encuentra en la hoja de vida de cada indicador.
- El formato hoja de vida es el instrumento que se debe utilizar para la definición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, en ésta se especifica la información, periodicidad y la formula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos. Existe una hoja de vida por proceso con todos los indicadores relacionados con el mismo, incluyendo los indicadores del Tablero de Indicadores. Las actividades detalladas para la definición, medición y seguimiento de indicadores se encuentran descritas en el numeral 8 del manual de calidad.
- Todos los registros que se generen en cada uno de los subprocesos deben ser archivados de acuerdo con lo definido en la tabla de registros del numeral 6 del

 GOVERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: E Versión: 4 Fecha: 22-04-2016 Página: 8 de 18
	PROCESO:	GESTIÓN EDUCATIVA	
	PROCEDIMIENTO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	

documento "diseño detallado del subproceso" y teniendo en cuenta los lineamientos del subproceso N02.01 Archivo de gestión.

- Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales ya sea durante la ejecución de los diferentes subproceso o debido al análisis de los resultados de los indicadores asociados al proceso, el dueño del proceso debe generar acciones correctivas ó preventivas, las cuales deben ejecutarse de acuerdo con lo estipulado en los subprocesos N01.02 Acciones correctivas y N01.03 Acciones preventivas.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: E Versión: 4 Fecha: 22-04-2016 Página: 9 de 18
	PROCESO:	GESTIÓN EDUCATIVA	
	PROCEDIMIENTO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	

PROVEEDORES E INSUMOS

SUBPROCESO / DEPENDENCIA / ÁREA ORIGEN	INSUMOS (ENTRADAS)
Establecimiento Educativo, Comunidad Educativa y Ciudadanía en general	Solicitudes, PQRS, trámites Encuesta de Satisfacción en la atención y solución de PQR diligenciada Correspondencia
Procesos de la SE (De acuerdo a la política todos los requerimientos y correspondencia deben entrar y salir por este proceso)	Respuesta a requerimientos Carta u oficio respuesta correspondencia Formato llamadas comunicado de notificación
Entes de control, MEN, Juzgados, entidades bancarias	Correspondencia
Dependencias del Ente Territorial	Correspondencia
Empresa de correo	Acuse recibo Correspondencia devuelta
N01.02. Acciones correctivas	Acción corregida
N01.03. Acciones preventivas	Acción corregida
N01.04 Control de producto NC	Producto conforme

CLIENTES Y PRODUCTOS (INFORMES / REGISTROS / DOCUMENTOS)

SUBPROCESO / DEPENDENCIA / ÁREA DESTINO	PRODUCTOS (SALIDAS)
Entes de control, MEN, Juzgados, entidades bancarias	Carta u oficio respuesta correspondencia
Dependencias del Ente Territorio	Carta u oficio respuesta correspondencia
Establecimiento Educativo, Comunidad Educativa y Ciudadanía en general	Atención de PQRS Actos administrativos notificados Respuesta pendiente Respuesta a los requerimientos Asignación de citas Acta de compromiso o carta u oficio Encuesta Satisfacción en la atención y solución de PQR Carta u oficio respuesta correspondencia
Procesos de la SE (De acuerdo a la política todos los requerimientos y correspondencia deben entrar y salir por este proceso y deben estar radicados por el Sistema de Atención al Ciudadano - SAC)	Reporte SAC de requerimientos radicados por Dependencia Formato radicación y seguimiento de correspondencia Correspondencia entrante Planilla de notificación diligenciada Copia actos administrativos
Empresa de correo	Formato Envío de correspondencia Correspondencia a distribuir

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		COPIA CONTROLADA Código: E Versión: 4 Fecha: 22-04-2016 Página: 10 de 18
	PROCESO:	GESTIÓN EDUCATIVA	
	PROCEDIMIENTO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	

SUBPROCESO / DEPENDENCIA / ÁREA DESTINO	PRODUCTOS (SALIDAS)
E02.01 Medir la satisfacción del cliente	Encuesta de Satisfacción en la atención y solución de PQR Reporte de Atención al Ciudadano Indicadores del proceso E01. Gestionar solicitudes y correspondencia Sugerencias clientes
N01.04 Control de Producto NC	Identificación de producto no conforme
N01.02. Acciones correctivas	Problema detectado Reporte de Atención al Ciudadano
N01.03. Acciones preventivas	Problema potencial u oportunidad de mejora Reporte de Atención al Ciudadano

A continuación se describe las etapas dentro del procedimiento **E. Atención al Ciudadano**:

E01. Gestionar solicitudes y correspondencia

E02. Desarrollar y mantener relaciones con el ciudadano

 GOVERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		COPIA CONTROLADA Código: E Versión: 4 Fecha: 22-04-2016 Página: 11 de 18
	PROCESO:	GESTIÓN EDUCATIVA	
	PROCEDIMIENTO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	

7. CONTENIDO

E01. Gestionar solicitudes y correspondencia

Orientar al ciudadano que llega a la Secretaría de Educación: El Técnico administrativo del SAC pregunta al ciudadano que ingresa a la Secretaría qué requiere, luego radica y hace la asignación de todas las solicitudes, quejas, trámites, reclamos, al área responsable y genera el reporte resumen del requerimiento radicado del ciudadano, en la pantalla de radicación, si así lo solicita el ciudadano y continúa con el proceso.

Atender notificaciones: Cuando se requiere la notificación de un acto administrativo, el Auxiliar administrativo del SAC verifica el listado de notificación, solicita el documento de identidad del ciudadano y realiza la respectiva notificación del Acto Administrativo y en el caso de nombramiento en un libro empastado y numerado, finalizando de esta manera el proceso con la alimentación de un archivo en excell.

Depositar formato en el buzón de sugerencias: El ciudadano al diligenciar la sugerencia, deposita la encuesta de satisfacción en PQRS, en el buzón ubicado cerca de donde se presta el servicio a los ciudadanos, para que sirva de insumo a la mejora del proceso de medir la satisfacción del ciudadano.

Atender requerimiento asignados por el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC): El líder de Atención al Ciudadano recibe la queja o reclamo y trámite por canal personal, correo electrónico o físico, telefónico o por Web, se asigna por el SAC al área responsable de dar respuesta en el tiempo establecido de acuerdo a los ejes temáticos parametrizados. Adicionalmente, el funcionario designado de las dependencias analiza e inicia el proceso de dar respuesta al requerimiento en el SAC.

A través del Rol Funcionario se registra en el SAC la respuesta a la consulta realizada y dar por finalizado el requerimiento: El técnico administrativo del SAC a través de su conocimiento, bases de datos, preguntas frecuentes, consulta telefónica inmediata con la dependencia que posee la información, entre otros, da respuesta al ciudadano a través del SAC dando por finalizado el requerimiento en el sistema.

Reasignar en el SAC el requerimiento a la dependencia que le da respuesta: Las solicitudes, peticiones o trámites que no pudieron ser resueltas por la dependencia inicialmente asignada desde el área de Atención al Ciudadano, se reasigna a través del SAC a la dependencia que realmente le da respuesta, el historial del requerimiento se puede verificar en cualquier momento.

Si el requerimiento realizado por el ciudadano tiene soporte físico, el área de la dependencia que se le asignó el requerimiento inicialmente debe enviar al área que se reasignó el requerimiento, los soportes físicos del ciudadano con el apoyo del funcionario de archivo y correspondencia interna, con el reporte generado en el SAC.

 GOVERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		COPIA CONTROLADA Código: E Versión: 4 Fecha: 22-04-2016 Página: 12 de 18
	PROCESO:	GESTIÓN EDUCATIVA	
	PROCEDIMIENTO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Realizar seguimiento a los requerimientos de la dependencia: El líder de Atención al Ciudadano diariamente genera reporte en el SAC "Export" con los datos de: No. caso, ciudadano, fecha de creación del requerimiento, fecha de vencimiento del requerimiento, canal, dependencia asignada, funcionario, estado de los requerimientos radicados y revisa la información remitida a su dependencia para dar respuesta a los requerimientos.

Generar informe, archivar y enviar encuesta para consolidación: El líder de Atención al Ciudadano, al igual que los funcionarios designados de las dependencias para el manejo de correspondencia, organizan y archivan los documentos soportes.

Las encuestas recepcionadas en Atención al Ciudadano directamente, son ordenadas, tabuladas y analizadas para medir la satisfacción del ciudadano, y tomar los correctivos a que haya lugar en Comité Directivo.

Adicional a lo anterior, mensualmente el líder del SAC genera el reporte administrativo de "Consolidado de estado de finalización de requerimiento por dependencia" que genera el SAC y se lo puede generar el funcionario con rol de administrador del Sistema.

Analizar información: El Profesional Especializado de Administrativa y Financiera analiza el reporte de "Consolidado de estado de finalización de requerimiento por dependencia": peticiones, quejas, reclamos, trámites, derechos de petición, consulta, sugerencias con base en el análisis efectuado, preparan la reunión mensual de seguimiento con las dependencias de la Secretaría.

Adicionalmente, el Reporte del SAC sobre "Consolidado de estado de finalización de requerimiento por dependencia" sirve de insumo a los procesos E02. Medir la satisfacción del cliente y N01 Acciones correctivas y preventivas.

E02. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Determinar mecanismos para identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos: El funcionario del SAC en compañía del Profesional Especializado de Administrativa y Financiera, con base en el Informe de Revisión del SGC que realiza el profesional especializado de Planeación, analiza las variables a medir y evalúa las diferentes técnicas que se utilizarán para recopilar la información y conocer las necesidades y expectativas de los ciudadanos con respecto a los servicios que le presta la Secretaría de Educación: Sondeos transaccionales, sesiones de grupo, paneles de clientes, revisiones de la relación, quejas y reclamaciones, informes de campo, periodicidad y frecuencia, teniendo en cuenta las políticas que rigen el proceso. Paralelamente, prepara el o los instrumentos de medición que le permitan conocer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

 GOVERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		COPIA CONTROLADA Código: E Versión: 4 Fecha: 22-04-2016 Página: 13 de 18
	PROCESO:	GESTIÓN EDUCATIVA	
	PROCEDIMIENTO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Si la SE decide realizar con sus funcionarios la medición de la satisfacción, se continúa con la siguiente actividad; en caso contrario, se solicita la contratación al profesional especializado de Administrativa y Financiera.

Aplicar encuestas de satisfacción del ciudadano: El líder del SAC, de acuerdo con la frecuencia estipulada por la SE, aplica las Encuestas de Satisfacción del ciudadano vía web, que permite medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios que presta, seleccionando una muestra representativa según el método estadístico aplicado, entre: Docentes, directivos docentes, padres de familia, estudiantes, entre otros.

Recopilar, revisar y validar la información para medir la satisfacción del cliente: El líder del SAC 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 ciudadano con respecto a los servicios que presta la Secretaría.

Las fuentes de información son:

Ente o subproceso generador	Fuente de Información
E01. 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. Recibir y Enviar Correspondencia	Reporte de Atención al ciudadano Indicadores del proceso E01. Gestionar solicitudes y correspondencia
A03. Programación y ejecución de la asistencia técnica	Evaluación de Asesoría
D02. Gestión del PEI en los establecimientos educativos oficiales y no oficiales	Evaluación de la Asesoría
D02. Apoyar la ejecución de los planes de mejoramiento de los EE oficiales y no oficiales	Evaluación de la Asesoría
D02. Promover la articulación de los niveles educativos	Evaluación de la Asesoría

 DEPARTAMENTO DEL CESAR GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		COPIA CONTROLADA Código: E Versión: 4 Fecha: 22-04-2016 Página: 14 de 18
	PROCESO:	GESTIÓN EDUCATIVA	
	PROCEDIMIENTO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	

D02. Gestionar el uso de medios educativos	Evaluación de la Asesoría
Comunidad Educativa y ciudadanía en general	Encuestas de satisfacción servicio diligenciadas.

4. Clasificar, capturar y aplicar los métodos e instrumentos establecidos para obtener los resultados: El funcionario de Atención al Ciudadano de la SE 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, el funcionario de Atención al Ciudadano de la SE 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.

5. Analizar, comparar, interpretar los datos obtenidos y diagnosticar: En esta actividad el funcionario de Atención al Ciudadano de la SE en compañía del funcionario de Administrativa y Financiera de la SE, hacen un análisis de toda la información para identificar los factores de calidad más relevante para satisfacer las necesidades de los usuarios de la SE. Éstos establecen los estándares de calidad en la satisfacción del servicio, los cuales compara con los resultados obtenidos en cada medición, para verificar el grado de cumplimiento.

Para el análisis de la satisfacción del cliente, el funcionario de Atención al Ciudadano 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. Mediante el análisis el funcionario de Atención al Ciudadano de la SE en compañía del funcionario de Administrativa y Financiera de la SE identifican las dimensiones sujetas a mejorar, con sus respectivas causales de insatisfacción y las que deben acentuarse por estar originando satisfacción.

Para el análisis y el diagnóstico de la información generada se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- Identificación de las expectativas de los clientes y estimación de lo que esperan por parte de la SE. (identificación de problemas potenciales)
- Transformación de los resultados obtenidos en requisitos para la organización
- Evaluación de la calidad ofertada por la SE versus la calidad percibida por el cliente
- Estudio de los resultados provenientes de otras fuentes acordes con la misión de la SE
- La retroalimentación de las dependencias de la SE para mejorar los planes de acción hacia los clientes.

 DEPARTAMENTO CESAR GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: E Versión: 4 Fecha: 22-04-2016 Página: 15 de 18
	PROCESO:	GESTIÓN EDUCATIVA	
	PROCEDIMIENTO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	

6. Generar los reportes de satisfacción del cliente y distribuir a los interesados: A partir de la evaluación de la información sobre el grado de satisfacción del cliente, el funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE realiza los informes correspondientes de acuerdo con la dependencia o subproceso destino, los cuales involucran:

- 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
- Problemas actuales y potenciales detectados
- 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
- Expectativas y requerimientos manifestados por el cliente
- Evidencias que soporten el porque se deben implementar las acciones o actividades propuestas, principalmente con datos numéricos y gráficos
- Posibles impactos que tendría la implantación de la mejora
- Comparación de los datos obtenidos con periodos anteriores y con los estándares fijados por la SE

El funcionario de Atención al Ciudadano de la SE, presenta o entrega los reportes al funcionario de Administrativa y Financiera de la SE, a las dependencias o subprocesos que los requieran, y entrega al funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE que maneja la correspondencia, los documentos soportes para su archivo.

Los principales informes que se generan en esta actividad son:

Item	Dependencia o Subproceso destino	Informe	Propósito
1	A04.01 Revisión general del SGC	Reporte de satisfacción del cliente, ver anexo instructivo E02.01.F01. Reporte de satisfacción del cliente	Permite consolidar los resultados de la medición de la información recopilada del ciudadano, sobre su grado de satisfacción o percepción de la prestación del servicio que ofrece la SE, permitiendo identificar y aprovechar las oportunidades de mejora y crear planes de acción y estrategias para su



GOBERNACIÓN
DEL CESAR

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

COPIA CONTROLADA

PROCESO:

GESTIÓN EDUCATIVA

PROCEDIMIENTO:

E. ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: E
Versión: 4
Fecha: 22-04-2016
Página: 16 de 18

Ítem	Dependencia o Subproceso destino	Informe	Propósito
			mantenimiento o mejoramiento.
2	A04.01 Revisión general del SGC	Diagnóstico de oportunidades de mejora, ver anexo instructivo E02.01.F02. Diagnóstico de oportunidades de mejora	Mostrar las posibles acciones a implementar, detectadas con base en la información recolectada, que conllevaría al mejoramiento de procesos, ubicación de dependencias o personal, funcionalidad, competencias de los funcionarios, etc.; con sus posibles impactos tanto en la organización como en la satisfacción al cliente.
3	A04.01 Revisión general del SGC	Diagnóstico de problemas potenciales, ver anexo instructivo E02.01.F03. Diagnóstico problemas potenciales	Identificar los problemas potenciales que pueden ser mejorados antes de que aumente el grado de insatisfacción por causa el mismo, con sus respectivas alternativas de solución, cuando la información recolectada lo permita.
4	A04.01 Revisión general del SGC Áreas de la Secretaría	Acciones de mejora al servicio, ver anexo instructivo E02.01.F04. Acciones de mejora al servicio	Identificar y formular actividades o estrategias que puedan ser implementadas en las diferentes dependencias de la SE de manera inmediata, en beneficio de la satisfacción del cliente o para solucionar situaciones recurrentes; y que se desprenden del análisis de los resultados obtenidos de la consolidación de la información obtenida del cliente o detectada por el personal interno

Las dependencias de la Secretaría con base en el reporte Acciones de mejora al servicio, al implementar las acciones propuestas, deben hacer un llamado al subproceso N01.03 Acciones preventivas.

 DEPARTAMENTO DE CESAR GOBERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		COPIA CONTROLADA Código: E Versión: 4 Fecha: 22-04-2016 Página: 17 de 18
	PROCESO:	GESTIÓN EDUCATIVA	
	PROCEDIMIENTO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Las Hojas de Vida de los indicadores de satisfacción del cliente que se envían al subproceso A01.01 Análisis de la información estratégica del sector, se generan como está detallado en la política.

El funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE, una vez que son evaluados los reportes y resultados de la satisfacción del cliente por el proceso A04.01 Revisión general del SGC, procede a la divulgación de los resultados con base en los parámetros establecidos por la Secretaría para efectos de su divulgación.

FORMATOS

A continuación se detallan los formatos que permitirán recolectar información y obtener los registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas que rigen el proceso Atención al Ciudadano, además de las instrucciones de diligenciamiento en cada uno de sus campos.

Cada uno de los Formatos tiene un instructivo para su correcto diligenciamiento.

Código	Formatos
E01.01.F01	Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
E01.01.F02	Llamadas comunicado de notificación
E01.01.F03	Planilla de notificación
E01.01.F04	Encuesta Satisfacción en la atención y solución de PQR
E02.01.F01	Reporte de satisfacción del cliente
E02.01.F02	Diagnóstico de Problemas Potenciales y oportunidades de mejora
E02.01.F03	Encuesta de satisfacción servicio

INDICADORES DEL PROCESO

En este anexo se presenta las hojas de vida de los indicadores asociados al proceso. La medición e historia de estos indicadores se llevará en un archivo en Excel.

Este anexo se compone de 2 páginas

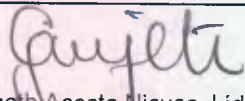
Código	Indicador
E01	DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACIÓN
E02	CUMPLIMIENTO DE LAS MEDICIONES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

 GOVERNACIÓN DEL CESAR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		COPIA CONTROLADA Código: E Versión: 4 Fecha: 22-04-2016 Página: 18 de 18
	PROCESO:	GESTIÓN EDUCATIVA	
	PROCEDIMIENTO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	

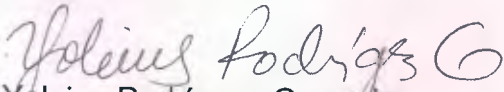
DIAGRAMA DE FLUJO

Este diseño detallado complementa gráficamente las actividades que conforman el proceso Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo y especifica el paso a paso de las actividades que se deben ejecutar.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	04/02/05	Carlos E. Monsalve Pérez. Referente suministrado por el Ministerio de Educación	Elaboración de documento
2.0	08/07/08	Zaida Jaimes Escalante Líder Funcional SAC.	Ajuste por el uso del sistema de información de Atención al Ciudadano (SAC).
3.0.	12/04/2011	Yigeth Acosta Nieves, Líder del SAC de la Secretaría de Educación del Cesar	Actualización del documento
4.0.	06/08/2013	Yigeth Acosta Nieves, Líder del SAC de la Secretaría de Educación del Cesar	Modificación del Indicador
5.0.	22/04/2016	 Yigeth Acosta Nieves, Líder del SAC de la Secretaría de Educación del Cesar	Modificación del Indicador

Revisado por:


Yoleine Rodríguez Granados

Profesional Universitario del Sistema de Gestión de la Calidad SED Cesar

Fecha: 22/04/2016

[dd/mm/yy]



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, TUTELA Y TRÁMITES (PQRS)

Código: E01.01.F01

Versión: 2

Fecha: 12/04/2011

FECHA Y NÚMERO DE RADICACIÓN (Para diligenciar por Servicio de Atención al Ciudadano)

DD	MM	AAAA	NÚMERO RADICACIÓN

DATOS GENERALES DEL USUARIO (Para diligenciar por el usuario)

Marque con una "X" en la casilla correspondiente si sus comentarios pertenecen a una petición, queja, reclamo o sugerencia.

☐	Petición	☐	Queja	☐	Reclamo	☐	Sugerencia	☐	Tutela	☐	Trámites
--------------------------	----------	--------------------------	-------	--------------------------	---------	--------------------------	------------	--------------------------	--------	--------------------------	----------

NOMBRE DEL USUARIO

DOCUMENTO DE IDENTIDAD

--	--

DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA

TELÉFONO

--	--

CIUDAD

E_MAIL

--	--

VÍNCULO CON LA SECRETARÍA

Marque con una "X" en la casilla correspondiente según sea su vínculo con la Secretaría de Educación:

☐	Funcionario	☐	Directivo Docente	☐	Docente	☐	Otro	Cual? _____
--------------------------	-------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	---------	--------------------------	------	-------------

DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA Y TRÁMITE O TUTELA

--

OBSERVACIONES DEL USUARIO PARA MEJORAR

--

COPIA CONTROLADA

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL ESTADO DE MÉXICO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, TUTELA Y TRÁMITES (PQRS)	Código: E01.01.F01 Versión: 2 Fecha: 12/04/2011
ESPACIO RESERVADO PARA SER DILIGENCIADO POR LA SECRETARÍA		
ÁREA QUE RESPONDE EL REQUERIMIENTO (Marque con una "X" el área al que corresponde)		
☐ Despacho	☐ Jurídica	☐ Nómina
☐ Inspección y Vigilancia	☐ Cobertura	☐ Hojas de Vida
☐ Calidad	☐ Personal	☐ Prestaciones Sociales
Diligenciar en caso de traslado a otra área, cual:		
Se satisfizo el requerimiento: ☐ ☐		Se satisfizo el requerimiento: ☐ ☐
Nombre y firma del funcionario que atiende el requerimiento, inicialmente:		Nombre y firma del funcionario que atiende el requerimiento, en segunda instancia:
Firma:		Firma:
Nombre:		Nombre:
Observaciones:		

COPA CONTROLADA



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CESAR

Código: E01.01.F02

Versión: 2

Fecha: 12/04/2011

LLAMADAS COMUNICADO DE NOTIFICACIÓN

[illegible]

COPIA CONTROLADA



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CESAR

Código: E01.01.F03

PLANILLA DE NOTIFICACIÓN

Versión: 2

Fecha: 12/04/2011

TÉRMINO PARA NOTIFICACIÓN	FECHA DE NOTIFICACIÓN	DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRE DEL NOTIFICADO	Nº. ACTO Y REFERENCIA	FIRMA DEL NOTIFICADO
OBSERVACIONES					

 DEPARTAMENTO DEL CESAR	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CESAR SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Encuesta Satisfacción en la atención y solución de PQR	Código: E01.01.F04 Versión: 2 Fecha: 12/04/2011
Maque con una "X" el tipo de solicitud hecha: Petición ☐ Queja ☐ Reclamo ☐ o trámite Indique el número de radicado dado a la solicitud por el área de Atención al Ciudadano		
Número de identificación del PQR		
Califique la atención recibida y la solución obtenida a las Peticiones, Quejas y Reclamos que usted ha hecho formalmente a la secretaría, utilizando la siguiente escala: 5 = Excelente; 4 = Bueno; 3 = Regular; 2= Deficiente; 1 = malo. Especifique las razones y situaciones que soportan su calificación:		
Respuesta	Por qué?	



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

COPIA CONTROLADA

Código: E02.01.F01

Versión: 2

Fecha: 12/04/2011

REPORTE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Fecha elaboración

Destino Área Cargo

I Nivel de satisfacción del servicio

Código	Descripción	Estándar de servicio	Frecuencia	%	Variación (per. actual - per. anterior)
	Total				

II Causales de Satisfacción o Insatisfacción

Código Nivel satisfacción	Descripción de la Causal	Número Causal	Frecuencia	%	Importancia relativa

III Comportamiento de los indicadores por proceso

Código proceso	Nombre proceso	% mes1	% mes2	% mes_n	Meta

IV Tiempo respuesta a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

Tipo documento	Tiempo	Frecuencia	Grado de cumplimiento

V Expectativas y requerimientos detectados

Código	Descripción	Frecuencia

Gráficos:

VI Problemas detectados

Código	Descripción	Frecuencia

Fuentes de información

Elaboró

Aprobó

COPIA CONTROLADA

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL CESAR ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: E02.01.F02
	DIAGNOSTICO DE PROBLEMAS POTENCIALES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	Versión: 3 Fecha: 22/04/2016

Fecha de elaboración:**Oportunidades de Mejora Identificadas****Problema 1**

Descripción

Mejora1

Descripción

Evidencia**Posibles impactos****Área responsable****Problema n**

Descripción

Mejora n

Descripción

Evidencia**Posibles impactos****Área responsable****Fuentes de información****Elaboró****Aprobó**

COPIA CONTROLADA

	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		Código: E02.01.F03
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO		Versión: 3 Fecha: 22/04/2016
Fecha	Cod Encuesta		
Es de suma importancia para la Secretaría de Educación conocer su opinión acerca de la calidad de los servicios y procesos desarrollados por nosotros durante el último año. Por favor marque con una X el grupo al cual usted pertenece:			
Secretaría de Educación Rector / Director	☐	Docente Estudiante	☐
		Padre de familia Otro, cual?	☐
Por favor indique el grado de satisfacción obtenida por usted en relación a cada uno de los siguientes aspectos, teniendo en cuenta para su respuesta los parámetros que para cada grupo de preguntas encontrará. Si existe algún aspecto que no se relaciona con usted por favor conteste NA (No Aplica).			
PREGUNTA 1...Calidad de la información recibida de su Petición, Queja y Reclamo P.Q.R			
1. Malo 2. Regular 3. Bueno 4. Excelente			
PREGUNTA 2...Tiempo que tarda la Secretaría en dar respuesta al trámite			
1. Malo 2. Regular 3. Bueno 4. Excelente			
PREGUNTA 3...Amabilidad en la atención recibida			
1. Malo 2. Regular 3. Bueno 4. Excelente			