



## 1. INTRODUCCIÓN

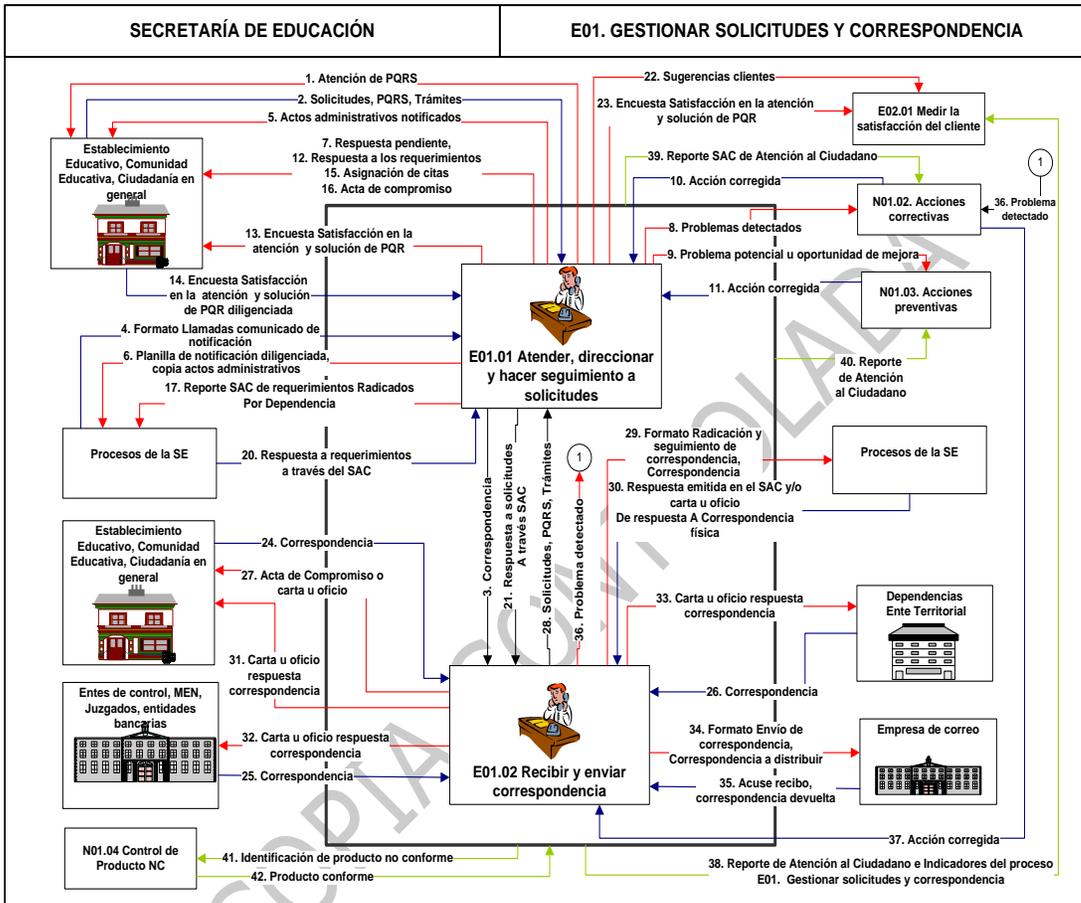
Este documento permite conocer en forma gráfica y descriptiva la composición del proceso, así mismo, dentro de la caracterización se define su objetivo y alcance, la normatividad y las políticas que lo rigen.

Adicionalmente, en este documento podremos encontrar los subprocesos que conforman el proceso, a través de los cuales se ejecutan las actividades con las que se da cumplimiento a la normatividad, determinando el origen (proveedores e insumos que alimentan el proceso) y el destino (clientes y productos del proceso) de la información.

De igual manera se determina quien debe asegurar, “líder y/o responsable del proceso”, que lo descrito en la caracterización corresponda con la realidad. Por otra parte, se establecen los indicadores que permitirán hacer seguimiento a la evolución del proceso a fin de identificar mejoras.

COPIA CONTROLADA

## 2. DIAGRAMA “SIPCO” DEL PROCESO



### 3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

#### 3.1. OBJETIVO

Responder en el menor tiempo y con la calidad requerida, recibir, tramitar y responder oportunamente a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y correspondencia recibida y radicadas en el aplicativo SAC de la comunidad educativa o la ciudadanía en general y tramitar diligentemente la correspondencia enviada, ejerciendo control sobre el proceso y el archivo de los documentos generados.

#### 3.2. ALCANCE

Este proceso va desde la orientación del ciudadano a donde debe dirigirse para la recepción de todos los requerimientos y la correspondencia e información de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicados en el SAC, hasta el momento de tramitar y proveer la respuesta o solución al requerimiento en el SAC y realizar gestión documental. Adicionalmente, realizar seguimiento a las solicitudes radicadas hasta la finalización de las mismas.

#### 3.3. NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS

##### NORMATIVIDAD

- 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
- 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.
- Acuerdo No 039 del 31 de octubre de 2002. Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental en desarrollo del artículo 24 de la Ley 594 de 2000.
- Norma ISO 9001:2008. Sistema de gestión de la calidad, requisitos.

#### **POLÍTICAS**

- La atención al ciudadano será justa y equitativa, no existirán prelaciónes 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 a Gestión Administrativa y Financiera (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 Secretaria 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).
- 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 respuesta en forma escrita a la dirección electrónica 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 B02.03.F01. 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 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.

### **3.4. RESPONSABLE / LÍDER DEL PROCESO**

- Profesional universitario de gestión administrativa y financiera
- Técnico Administrativo (Rol Operador del SAC).
- Auxiliar Administrativo

### 3.5. SUBPROCESOS

E01.01 Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes.

E01.02 Recibir y enviar correspondencia.

### 3.6. PROVEEDORES E INSUMOS (INFORMES /REGISTROS /DOCUMENTOS)

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 en el aplicativo SAC  Respuesta emitida en el SAC y/o carta u oficio de respuesta a correspondencia física  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

### 3.7. 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

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
<b>3.8. INDICADORES DE GESTIÓN / SEGUIMIENTO</b>	
<b>CÓDIGO DEL INDICADOR</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>
<b>E01.001</b>	<b>VARIACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR ÁREA</b>
<b>E01.002</b>	<b>EFFECTIVIDAD EN LA RESPUESTA</b>

#### 4. INDICADORES DEL PROCESO

En punto se presenta las hojas de vida de los indicadores asociados al proceso.