

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN-E-001	
			Versión: 03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 1 de 29	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Vigente desde: 23-07-2021	
				CP-CER884504

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL MACROPROCESO
E. ATENCIÓN AL CIUDADANO**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Equipo de trabajo del proceso y apoyo de Planeación SGC.	Comité de Calidad	Comité Institucional de Gestión y Desempeño de MIPG
Fecha: 03-12-2019	Fecha: 03-12-2019	Fecha: 08-10-2020

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 CP-CER884504
			Versión:03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 2 de 29	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Vigente desde: 23-07-2021	

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. INSTRUCCIONES DE USO Y ORGANIZACIÓN DEL MANUAL.....	5
1.1 DISTRIBUCIÓN	5
1.2 PROPIEDAD	5
1.3 JUSTIFICACIÓN	5
1.4 LINEAMIENTOS MIPG (MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION).....	6
1.5 CONCEPTOS GENERALES DE PROCESOS	10
1.6 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS NIVELES DE PROCESOS.....	11
1.7 CODIFICACIÓN DE LOS NIVELES DEL MACROPROCESO.....	11
1.8 CONVENCIONES DE DIAGRAMACIÓN	12
2. DESCRIPCIÓN DEL MACROPROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	14
2.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO E01. GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA.....	14
OBJETIVO	14
ALCANCE.....	14
NORMATIVIDAD y POLÍTICAS.....	14
RESPONSABLE / LÍDER DEL PROCESO.....	20
PROCEDIMIENTOS	21
PROVEEDORES E INSUMOS (INFORMES /REGISTROS /DOCUMENTOS)	21
CLIENTES Y PRODUCTOS (INFORMES / REGISTROS / DOCUMENTOS)	22
INDICADORES DE GESTIÓN / SEGUIMIENTO	23
2.2. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO E02. DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO	24
OBJETIVO	24
ALCANCE.....	24

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 CP-CER884504
			Versión:03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 3 de 29	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Vigente desde: 23-07-2021	

NORMATIVIDAD y POLÍTICAS	24
RESPONSABLE / LÍDER DEL PROCESO	27
PROCEDIMIENTOS	27
PROVEEDORES E INSUMOS (INFORMES /REGISTROS /DOCUMENTOS)	27
CLIENTES Y PRODUCTOS (INFORMES / REGISTROS / DOCUMENTOS)	28
INDICADORES DE GESTIÓN / SEGUIMIENTO	29

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 CP-CER884504
			Versión:03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 4 de 29	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Vigente desde: 23-07-2021	

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 y Cultura del Tolima.

Este manual recopila la información correspondiente al Macroproceso **E. ATENCIÓN AL CIUDADANO**, así como los procesos, procedimientos 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 el capítulo 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 capítulos:

- 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.
- Descripción del proceso: Presenta la caracterización de los procesos que conforman el macroproceso, así como la referencia a los procedimientos que conforman cada proceso y los instructivos (en caso de utilizarse) que amplían la información acerca de algunas actividades y formatos.

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 CP-CER884504
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión:03	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Pág. 5 de 29 Vigente desde: 23-07-2021	

1. INSTRUCCIONES DE USO Y ORGANIZACIÓN DEL MANUAL

1.1 DISTRIBUCIÓN

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

- Secretario de Educación y Cultura
- Director Administrativo y Financiero
- Profesional Especializado de Atención al ciudadano y Gestión Documental
- Profesional Universitario de Atención al Ciudadano
- Profesional Universitario de Gestión Documental
- Técnico Operativo de Gestión Documental
- Auxiliar Administrativo de Atención al ciudadano
- Auxiliar Administrativo de Gestión Documental

1.2 PROPIEDAD

El funcionario responsable de mantener actualizado este documento de acuerdo a lo definido en el Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, es el que ocupe el cargo de Profesional Especializado de Atención al Ciudadano.

1.3 JUSTIFICACIÓN

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.

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión:03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Pág. 6 de 29 Vigente desde: 23-07-2021


CP-CER884504

1.4 LINEAMIENTOS MIPG (MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION).

Con referencia a las políticas que les dan la operatividad a los documentos identificados en el manual es aplicable las siguientes dimensiones:

DIMENSION 2: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION

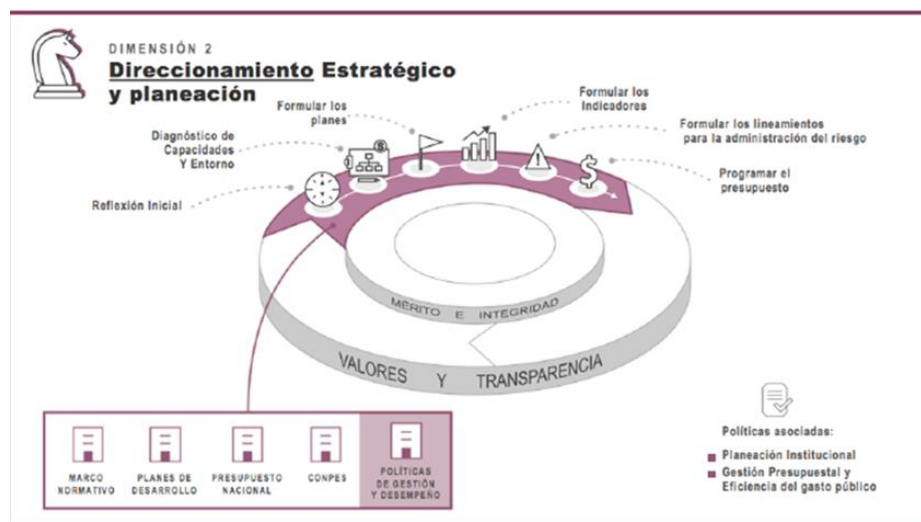
Busca que las entidades públicas, tengan claro el horizonte a corto y mediano plazo para priorizar recursos, talento humano, y focalizar procesos en la consecución de resultados.

Alcance: Definir la ruta estratégica que guiará la gestión institucional con miras a garantizar derechos, satisfacer necesidades, solucionar problemas fortalecer confianza y legitimidad.

Fuente: función Pública Manual operativo MIPG, Sistema de gestión modelo integrado de planeación y gestión Bogotá octubre 13 de 2017

Esta dimensión es aplicable debido que en las políticas está definida la obligación de generar y mantener actualizada la información requerida en el Sistema de atención al ciudadano. En cada área de la secretaria La atención a quejas y reclamos es un proceso transversal, 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.

REPRESENTACION GRAFICA 2 DIMENSION:



Fuente: Función Pública. 2017

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 CP-CER884504
			Versión:03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 7 de 29	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Vigente desde: 23-07-2021	

DIMENSION 3 : GESTION CON VALORES PARA LOS RESULTADOS.

Gestión de las entidades este orientada hacia el logro de resultados en el marco de la integridad, pone en marcha lo definido en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación.

Alcance: Materializar las decisiones plasmadas en la Planeación Institucional

Políticas:

***De la ventanilla hacia adentro**

- Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
- Gestión presupuestal y eficiencia del Gasto Público
- Gobierno Digital – Seguridad de la información
- Seguridad Digital
- Defensa Jurídica
- Mejora Normativa

***De la ventanilla hacia afuera**

- Servicio al ciudadano
- Racionalización de Trámites
- Participación ciudadana en la gestión pública
- Gobierno Digital – Para Gobierno Abierto

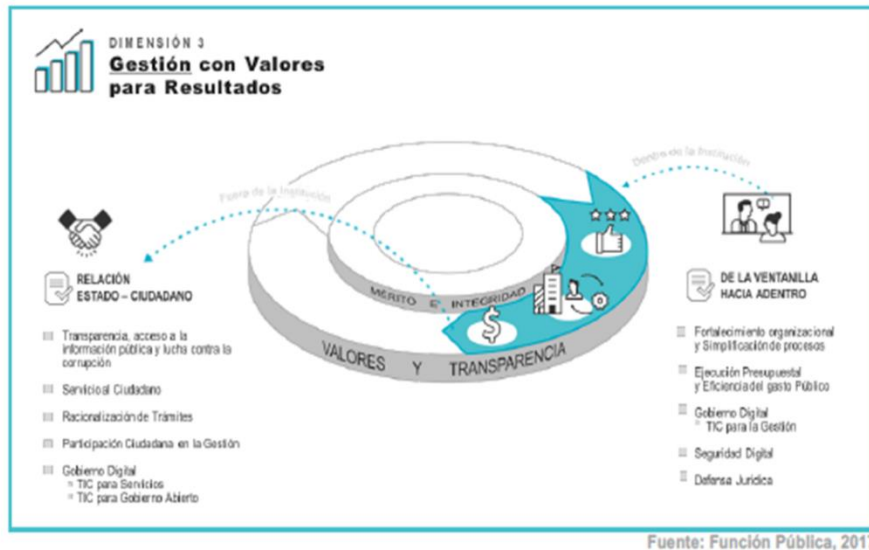
Fuente: función Pública Manual operativo MIPG, Sistema de gestión modelo integrado de planeación y gestión Bogotá octubre 13 de 2017

Esta dimensión es aplicable ya que la atención al ciudadano tiene como necesidad velar por que el servicio al cliente sea constante en las áreas de la secretaria de educación por tal razón es necesario tener permanente monitoreo en los trámites que realizan, es responsabilidad actualizar los requisitos de los trámites y ejes temáticos que operan en cada área.

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 CP-CER884504
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión:03	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Pág. 8 de 29 Vigente desde: 23-07-2021	

REPRESENTACION GRAFICA 3 DIMENSION:



DIMENSION 7: CONTROL INTERNO

Cada dimensión operativa corresponde al conjunto de políticas, prácticas, elementos e instrumentos con un propósito común, que permiten desarrollar un proceso de gestión estratégica que se adapta a las características particulares de cada entidad pública.

El MIPG promueve el mejoramiento continuo de las entidades, razón por la cual éstas deben establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de éste. El Control Interno es la clave para asegurar razonablemente que las demás dimensiones de MIPG cumplan su propósito.

Fuente: función Pública Manual operativo MIPG, Sistema de gestión modelo integrado de planeación y gestión Bogotá octubre 13 de 2017.

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 CP-CER884504
			Versión:03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 9 de 29	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Vigente desde: 23-07-2021	

ALCANCE

Actualización del MECI y tiene como objetivo Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua.

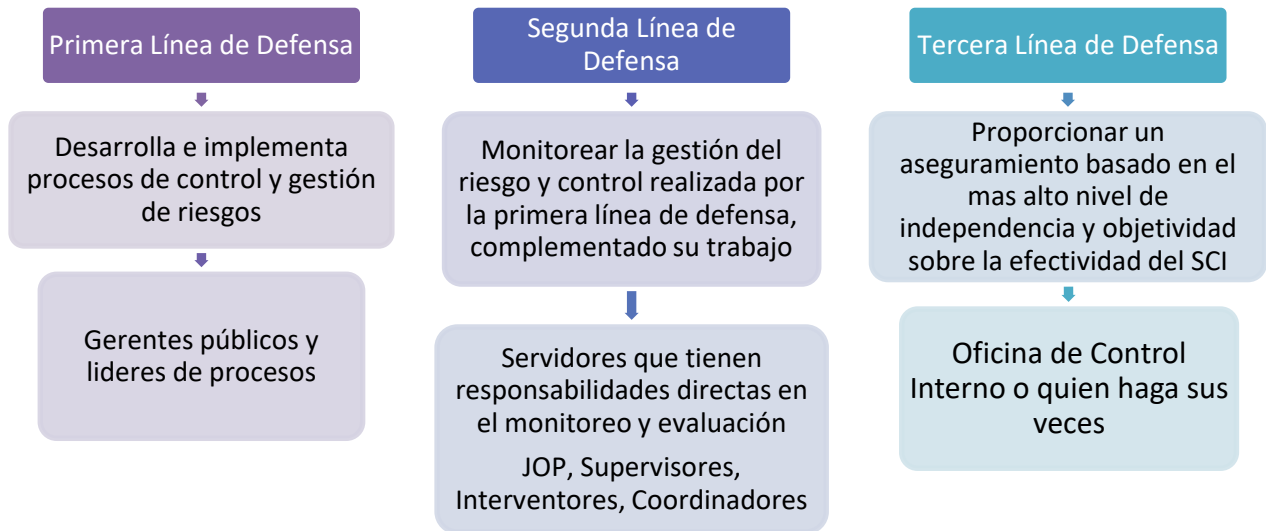
ASPECTOS MINIMOS PARA LA IMPLEMENTACION

Para diseñar de manera adecuada y efectiva el MECI en las entidades nacionales y territoriales, se deberán desarrollar las siguientes actividades para cada uno de los componentes: 1. Ambiente de Control 2. Evaluación del riesgo 3. Actividades de Control 4. Información y Comunicación 5. Actividades y Monitorio cada funcionario debe tener la responsabilidad de acuerdo a su función es un trabajo de todos mancomunadamente.

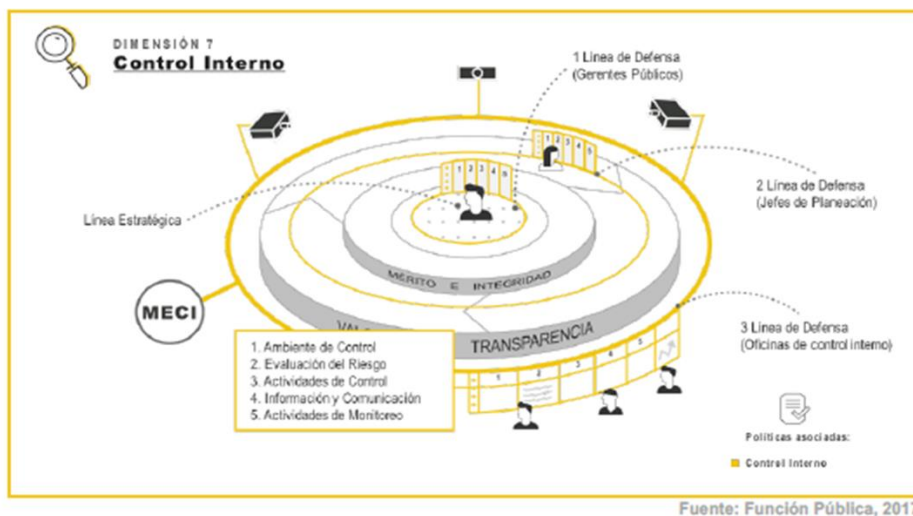
Esta dimensión es importante su aplicación en el macroproceso ya que es la clave para asegurar razonablemente que las demás dimensiones de MIPG cumplan su propósito asignando roles y responsabilidades para la gestión del riesgo y el control, el cual se distribuye en diversos servidores de la entidad no siendo esta una tarea solo de las oficinas de control interno. Se identifican unas líneas estratégicas para garantizar el cumplimiento de los planes de la entidad.

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 icontec Certificación de Procesos CP-CER884504
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión:03	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Pág. 10 de 29 Vigente desde: 23-07-2021	



REPRESENTACION GRAFICAS 7 DIMENSION:



1.5 CONCEPTOS GENERALES DE PROCESOS

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

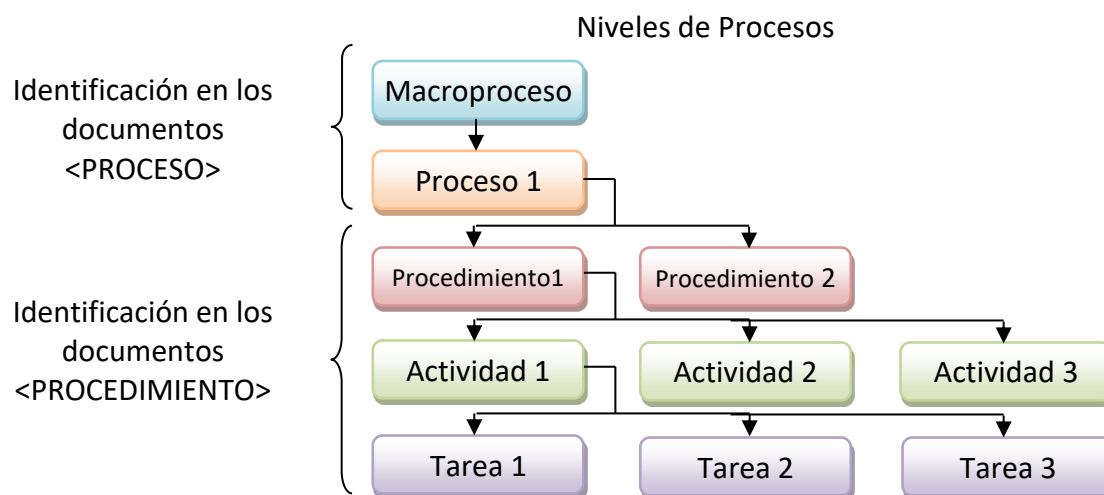
	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 CP-CER884504
			Versión:03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 11 de 29	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Vigente desde: 23-07-2021	

Para un mejor entendimiento y una clara organización de la documentación se ha realizado una división que nos permite visualizar los macroprocesos considerados en los distintos niveles de detalle:

- **Macroproceso:** Unidades o frentes de la Secretaría, pueden ser misionales o de apoyo y está conformado por procesos.
- **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 procedimientos.
- **Procedimiento:** Grupo de actividades que forma parte del proceso.
- **Actividades:** Conjunto de tareas que componen un procedimiento.
- **Tarea:** Es el paso a paso para el normal desarrollo de una actividad.

1.6 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS NIVELES DE PROCESOS

Según la metodología utilizada para la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, y a fin de organizar la diagramación de los procesos, en los documentos se unifican los términos macroproceso y proceso y se les denomina **proceso**; a los subprocesos y actividades se les denomina **procedimientos**, como se presenta a continuación:



1.7 CODIFICACIÓN DE LOS NIVELES DEL MACROPROCESO

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 CP-CER884504
			Versión:03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 12 de 29	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			Vigente desde: 23-07-2021	

A cada uno de los Macroprocesos le ha correspondido una codificación específica, con la cual a su vez se relacionan los procesos y procedimientos. Esta codificación se realiza de acuerdo con lo definido en el Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Educación y Cultura, donde se describe el Mapa de Procesos o Cadena de Valor de la Secretaría, con los siguientes lineamientos:

- Los macroprocesos se identifican con las letras de la “A” a la “O” (en mayúscula).
- Los procesos se identifican manteniendo la letra del macroproceso al cual pertenecen y adicionando dos (2) dígitos en forma consecutiva.
- Los procedimientos 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:

E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Proceso	Procedimiento
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 ciudadano	E02.01. Medir la satisfacción del cliente

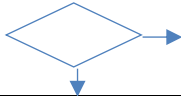
1.8 CONVENCIONES DE DIAGRAMACIÓN

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

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.

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 icontec Certificación de Procesos CP-CER884504
			Versión:03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 13 de 29	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Vigente desde: 23-07-2021	

Límite		Inicio, fin o entidad externa al proceso.
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

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 CP-CER884504
			Versión:03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 14 de 29	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Vigente desde: 23-07-2021	

2. DESCRIPCIÓN DEL MACROPROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO E01. GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA

OBJETIVO
Recibir, tramitar, responder oportunamente de manera diligente y en el menor tiempo, con la calidad requerida; las PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), cargadas en la plataforma SAC, por parte de la comunidad educativa y/o ciudadanía en general, ejerciendo control sobre la seguridad de la información y el archivo de los documentos.

ALCANCE
El proceso va desde la orientación a la comunidad educativa y/o ciudadanía en general, para el trámite de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas en el SAC de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, hasta el momento de tramitar y proveer la respuesta o solución al requerimiento, realizando el seguimiento hasta su finalización en la plataforma del sistema de atención al ciudadano, la cual debe quedar soportada documentalmente generándose el archivo de gestión en cada dependencia.

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.

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 icontec Certificación de Procesos CP-CER884504
			Versión:03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 15 de 29	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Vigente desde: 23-07-2021	

NORMATIVIDAD y POLÍTICAS

- 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.

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 icontec Certificación de Procesos CP-CER884504
			Versión:03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 16 de 29	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Vigente desde: 23-07-2021	

NORMATIVIDAD y POLÍTICAS

- 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.
- Acuerdo No 060 de 2001 Por medio del cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen con funciones públicas.
- LEY 962 DE 2005 Ley anti trámites-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 4669 DE 2005 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005.se reglamenta la creación del grupo de racionalización y automatización de trámites GRAT y el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los tramites autorizados por la ley.
- DECRETO 2623 DE 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- LEY 1437 DE 2011 Por la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- DECRETO 2641 DE 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- DECRETO 019 DE 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
- DECRETO 2693 DE 2012 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
- LEY 1712 DE 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho al acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- LEY 1755 DE 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- DECRETO 1166 DE 2016 Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 CP-CER884504
			Versión:03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 17 de 29	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Vigente desde: 23-07-2021	

NORMATIVIDAD y POLÍTICAS

Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

- Norma ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad, requisitos.

POLÍTICAS

- La atención al ciudadano será justa y equitativa, no existirán prelaciones 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 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, sugerencias y denuncias (PQRSD), campañas, nuevos eventos de acuerdo a la estacionalidad de cada uno de los procesos, entre otros y así 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.
- Con una periodicidad de dos veces al año se 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.
- Las áreas de la Secretaría de Educación tienen la responsabilidad de actualizar los requisitos de los trámites y ejes temáticos que operen en cada una; los cuales deben ser entregados formalmente por el encargado del área o el líder del trámite al profesional de atención al ciudadano, información que debe allegarse de manera escrita sea física o por correo electrónico.
- 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.

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 CP-CER884504
			Versión:03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 18 de 29	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Vigente desde: 23-07-2021	

NORMATIVIDAD y POLÍTICAS

- 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.
- 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 velar por mantener actualizado los tramites actuales y los nuevos, información que es reportada al Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP por medio del SUIT..
- Cada vez que llegue a Dirección Administrativa y Financiera. Atención al Ciudadano y Gestión Documental el fallo de algún proceso jurídico en contra de la Secretaría de Educación (tutela o demanda), esta debe ser radicada y asignada a través del SAC, al

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 CP-CER884504
			Versión:03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 19 de 29	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Vigente desde: 23-07-2021	

NORMATIVIDAD y POLÍTICAS

área responsable de su respuesta el mismo día.

- El auxiliar administrativo de Atención al Ciudadano y gestión Documental es el encargado de entregar la correspondencia de entrada 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 la planilla o reporte diario generado en el aplicativo SAC; el trámite de respuesta y manejo de la correspondencia de salida le corresponde a cada uno de los funcionarios responsables en cada área.
- De manera mensual la Dirección Administrativa y financiera-Atención al Ciudadano y Gestión Documental 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 electrónico o de residencia identificada por el Ciudadano, en un periodo no mayor al establecido por el eje temático.
- Las solicitudes recibidas por dirección Administrativa y financiera-Atención al Ciudadano y Gestión Documental vía Web en el aplicativo SAC, deben ser catalogados por parte del operador del área de atención al ciudadano en el SAC.
- Toda solicitud realizada a la Secretaria de Educación debe contar con el lleno de los requisitos, en caso de faltar alguno se recibirá por parte de la Dirección Administrativa y Financiera-Atención al Ciudadano y Gestión Documental quien la asigna a través del Sistema atención al ciudadano (SAC) a las áreas responsables de su gestión y quienes deberán realizar el trámite debido según el CEPACA solicitándole los documentos faltantes al momento de la radicación.
- El profesional especializado de Administrativa y Financiera en conjunto con el profesional universitario de Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano), realizan diariamente la remisión de correos donde se informará el trámite dentro de la plataforma a fin de evitar incumplimientos.
- 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

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 20 de 29
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Vigente desde: 23-07-2021
 CP-CER884504			

NORMATIVIDAD y POLÍTICAS

(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 definido por el Ministerio de educación Nacional 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, el cual debe ser alimentado periódicamente a fin de ser presentado al finalizar el año.
- Todos los registros que se generen en cada uno de los procesos debido al trámite brindado, deben ser archivados de acuerdo con lo definido con la ley 594 de 2000 y los lineamientos del Manual de Gestión Documental de la Gobernación del Tolima.
- Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales ya sea durante la ejecución de los diferentes procedimientos o debido al análisis de los resultados de los indicadores asociados al proceso, el dueño del proceso debe generar acciones que mejoren mediante la generación de un plan de mejoramiento

RESPONSABLE / LÍDER DEL PROCESO

Director Administrativo y Financiero/ Profesional Especializado de Atención al Ciudadano

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 CP-CER884504
			Versión:03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 21 de 29	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Vigente desde: 23-07-2021	

PROCEDIMIENTOS
- E01.01 Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes. - E01.02 Recibir y enviar correspondencia.

PROVEEDORES E INSUMOS (INFORMES /REGISTROS /DOCUMENTOS)	
Procedimiento / 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
Entes de control, MEN, Juzgados, entidades bancarias	Correspondencia
Dependencias del Ente Territorial	Correspondencia
Empresa de correo	Acuse recibo Correspondencia devuelta
PRO.MC-005 Acciones correctivas y preventivas	Acción corregida
PRO-MC-006 Control de producto No Conforme	Producto conforme

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 CP-CER884504
			Versión:03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 22 de 29	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Vigente desde: 23-07-2021	

CLIENTES Y PRODUCTOS (INFORMES / REGISTROS / DOCUMENTOS)	
Procedimiento / 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 Acta de compromiso o carta u oficio Encuesta Satisfacción en la atención y solución de PQRS 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 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 PQRS Reporte de Atención al Ciudadano Indicadores del proceso E01. Gestionar solicitudes y correspondencia Sugerencias clientes
PRO-MC-006 Control de Producto NC	Identificación de producto no conforme

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 CP-CER884504
			Versión:03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 23 de 29	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Vigente desde: 23-07-2021	

CLIENTES Y PRODUCTOS (INFORMES / REGISTROS / DOCUMENTOS)		
PRO-MC-005	Acciones correctivas y preventivas	Problema detectado Reporte de Atención al Ciudadano
INDICADORES DE GESTIÓN / SEGUIMIENTO		
CÓDIGO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	
E01.001	PARTICIPACION DE QUEJAS Y RECLAMOS FRENTE AL TOTAL DE LOS OFICIOS RADICADOS	
E01.002	EFECTIVIDAD EN LA RESPUESTA	

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 icontec Certificación de Procesos CP-CER884504
			Versión:03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 24 de 29	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Vigente desde: 23-07-2021	

2.2. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO E02. DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO

OBJETIVO

Establecer mecanismos que permitan 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 identificación de las necesidades y expectativas de los clientes, a través de la aplicación de mecanismos mediante los cuales se consolida y analizan los resultados del grado de satisfacción del ciudadano, el cual termina con la generación y distribución de los reportes a los interesados.

NORMATIVIDAD y POLÍTICAS

NORMATIVIDAD

- Ley 872 de 2003 “Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad de la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios”
- Circular No 06 de 2005 “implementación del sistema de gestión de la calidad en las entidades del estado obligadas por la ley 872 de 2003, su Decreto 4110 de 2004 y la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009”
- Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 “Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios”
- Decreto 4110 de 2004 “Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad de Gestión Pública”
- Directiva Presidencial 07 de 1993 “Programa de racionalización y Simplificación de Trámites”

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 CP-CER884504
			Versión:03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 25 de 29	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Vigente desde: 23-07-2021	

NORMATIVIDAD y POLÍTICAS

- Directiva Presidencial 02 de 1994 “Desarrollo de la función de control interno en las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional”
- Decreto 2150 de 1995 “Por el cual se suprimen y reforman las regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”
- Ley 962 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”
- Documento CONPES 3292 de 2004 “Proyecto de racionalización y automatización de trámites”
- Decreto 1151 de 2008, que reglamenta y regula lo atinente a la estrategia Gobierno el Línea, liderada por el Ministerio de Comunicaciones de Colombia”
- Decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
- Norma ISO 9001:2000. Sistema de gestión de la calidad, requisitos.
- Norma ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad, requisitos.

POLÍTICAS

- La Secretaría de Educación, por lo menos una vez al año, debe efectuar las encuestas de satisfacción servicio, entre los miembros de la comunidad educativa, antes de control, ente territorial y ciudadanía en general, con el fin de medir su grado de satisfacción con respecto a los servicios que presta.
- La Secretaría de Educación, dos veces al año debe efectuar las encuestas de satisfacción servicio, entre los miembros de la comunidad educativa, antes de control, ente territorial y ciudadanía en general, con el fin de medir su grado de satisfacción con respecto al servicio que presta.
- En el plan de acción de Gestión administrativa y financiera generado en el procedimiento A02.05. Definición y aprobación de planes de acción por área, se deben establecer los momentos en los cuales se aplican los instrumentos de medición, así mismo, deberá realimentarse con base en los lineamientos generados por el procedimiento A04.01 Revisión General del SGC.

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	
			Versión:03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 26 de 29	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Vigente desde: 23-07-2021	
				CP-CER884504

NORMATIVIDAD y POLÍTICAS

- Las encuestas de satisfacción servicio que ingresen a la Secretaría de Educación se reciben y radican en el área encargada de Atención al Ciudadano para su tratamiento dentro del proceso. Adicionalmente, los resultados de la satisfacción del cliente y del servicio al ciudadano se planean y divulgan. a través del proceso G02. Gestionar comunicaciones institucionales.
- 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.
- Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales ya sea durante la ejecución de los diferentes procedimiento 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 procedimientos PRO-MC-005 Acciones correctivas y Acciones preventivas.
- Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales ya sea durante la ejecución de los diferentes procedimientos o debido al análisis de los resultados de los indicadores asociados al proceso, el dueño del proceso debe generar acciones que mejoren mediante la generación de un plan de mejoramiento.
- Todos los registros que se generen en cada uno de los procedimientos deben ser archivados de acuerdo con lo definido en la tabla de registros del numeral 6 del documento "diseño detallado del procedimiento" y teniendo en cuenta los lineamientos del Manual de Gestión Documental de la SECD.

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 CP-CER884504
			Versión: 03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 27 de 29	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Vigente desde: 23-07-2021	

NORMATIVIDAD y POLÍTICAS
Todos los registros que se generen en cada uno de los procesos debido al trámite brindado, deben ser archivados de acuerdo con lo definido con la ley 594 de 2000 y los lineamientos del Manual de Gestión Documental de la Gobernación del Tolima

RESPONSABLE / LÍDER DEL PROCESO
Profesional Especializado de Atención al Ciudadano

PROCEDIMIENTOS
E02.01 Medir la Satisfacción del Cliente.

PROVEEDORES E INSUMOS (INFORMES /REGISTROS /DOCUMENTOS)	
Procedimiento / dependencia / área origen	Insumos (entradas)
A04.01 Revisión General del SGC	Informe de revisión del SGC
A03.01 Programación y ejecución de la asistencia técnica	Evaluación de la Asesoría
D02.02 Apoyar la Gestión del Proyecto Educativo	Evaluación de la Asesoría

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 CP-CER884504
			Versión:03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 28 de 29	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Vigente desde: 23-07-2021	

PROVEEDORES E INSUMOS (INFORMES /REGISTROS /DOCUMENTOS)	
D02. 03 Apoyar la gestión de los Planes de Mejoramiento Institucional	Evaluación de la Asesoría
D02.05 Orientar la implementación de los Proyectos Pedagógicos Transversales	Evaluación de la Asesoría
D02.06 Promover la articulación de los niveles educativos	Evaluación de la Asesoría
D02. 07 Gestionar el uso y apropiación de medios y tecnologías de la información y la comunicación	Evaluación de la Asesoría
E01.01 Atender, direccionar y hacer seguimiento a las 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
I01.02 Manejar requisiciones	Carta u oficio de negación de la requisición (cuando aplique)
Comunidad educativa y ciudadanía en general	Encuestas de satisfacción servicio diligenciadas

CLIENTES Y PRODUCTOS (INFORMES / REGISTROS / DOCUMENTOS)	
Procedimiento / dependencia / área destino	Productos (Salidas)
A01.01 Análisis de la información estratégica del sector	Hoja de vida indicadores satisfacción del cliente

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: SECD-MAN- E-001	 icontec Certificación de Procesos CP-CER884504
			Versión:03	
	MACROPROCESO:	E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 29 de 29	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			Vigente desde: 23-07-2021	

CLIENTES Y PRODUCTOS (INFORMES / REGISTROS / DOCUMENTOS)	
A04.01 Revisión General del SGC	Reporte de satisfacción del cliente Diagnóstico de oportunidades de mejora Diagnóstico de problemas potenciales Acciones de mejora al servicio
I01.02 Manejar requisiciones	Requisición de compra Estudio de conveniencia y viabilidad
Comunidad educativa y ciudadanía en general	Encuestas de Satisfacción Servicio
Áreas de la Secretaría	Acciones de mejora al servicio
INDICADORES DE GESTIÓN / SEGUIMIENTO	
CÓDIGO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR
N/A	N/A

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
01/10/2010	Emisión del documento por parte del Ministerio de Educación Nacional	01
03/10/2013	- Se ajustó el documento al formato del SIG de la Gobernación. - Se actualizó el documento de acuerdo con las necesidades de operación de la Secretaría de Educación y Cultura - Se ajustó el Documento a las condiciones actuales del proceso.	02
30/08/2019	- Se actualizó el documento de acuerdo con las necesidades de operación del proceso. - Se actualiza la normatividad relacionada con el proceso y procedimientos.	03

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en él, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.