

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 1 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

OBJETIVO DE LA REUNION:	COMITÉ DE CALIDAD EXTRAORDINARIO		
FECHA:	4 DE DICIEMBRE DE 2017	HORA:	7:45 A.M. a 8:35 A.M.
LUGAR:	DESPACHO DEL SECRETARIO DE EDUCACION Y CULTURA		
REDACTADA POR:	FERNANDO QUINTANA O. P.U. SGC		

ASISTENTES:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
JAIRO ALBERTO CARDONA BONILLA	Secretario de Educación y Cultura	Despacho
ALEXANDER BARRERO GOMEZ	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera
DANIEL EDUARDO MEDINA OCAMPO	Director de Cobertura Educativa	Dirección de la Cobertura Educativa
LILA MARIA CAMELO ROMERO	Profesional Especializado	Dirección de Cobertura Educativa- acceso
MARIA CRISTINA CARDONA ARIAS	Profesional Especializado	Dirección de Cobertura Educativa- acceso
JUAN CARLOS ACERO	Director	Dirección Calidad Educativa
EDWIN FLOREZ	Profesional Especializado	Dirección de Calidad Educativa
MARTHA LUCIA TORO MONROY	Profesional Especializado	Dirección Administrativa y financiera- Bienes y Servicios
JANETH ROCIO GOMEZ SUAREZ	Profesional Especializado	Talento Humano
LYDA GICELA GARZON AREVALO	Profesional Especializado	GETICSI

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 2 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

ASISTENTES:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
ANDRES FELIPE GONZALEZ LUGO	Profesional universitario	GETICSI
YUCELY MONTOYA BAYONA	Profesional Especializado	Dirección Administrativa y financiera
CARLOS HUMBERTO JIMENEZ	Profesional Especializado	Inspección y Vigilancia
VIVIAN CAMILA GUAYARA GARCIA	ASESORA JURIDICA	Oficina Jurídica
CAROLINA CALDERON DEVIA	Profesional Especializado	Atención al Ciudadano
ROSA ESTELA ESPITIA MONTOYA	Profesional universitario	Gestión Documental
MARTHA HELENA GUARNIZO PORTELA	Profesional Especializado	Planeación
FERNANDO QUINTANA ORTIZ	Profesional Universitario	Planeación SGC

INVITADOS:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
JAIR MORA GARCIA	Técnico Operativo	Planeación SGC

ORDEN DEL DIA

Handwritten signature

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 3 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

1. Llamado a lista y verificación del quorum
2. Presentación y Aprobación del Protocolo de Atención al Ciudadano
3. Propositiones y varios

Se pone en consideración el orden del día, el cual es aprobado por unanimidad

DESARROLLO DE LA REUNION:

- 1 **Llamado a lista y verificación del quorum:** El Secretario del Comité de calidad P.U. del S.G.C. Fernando Quintana Ortiz, hace el llamado a lista y certifica que se cuenta con el quorum, por lo tanto, se puede continuar con la reunión
- 2 **Presentación y Aprobación del Protocolo de Atención al Ciudadano:** El P.U. Fernando Quintana informa que este comité se realiza por solicitud de la P.E. de Atención al Ciudadano Carolina Calderon Devia y le concede el uso de la palabra para que exponga y someta a aprobación el protocolo de atención al ciudadano (se anexa copia de la presentación); se informa que este protocolo se presenta dando cumplimiento al plan de acción de la oficina de Atención al ciudadano, y en el cumplimiento de la ley 1474.

Una vez expuesto el protocolo de Atención al Ciudadano los miembros del comité le solicitan que inserten en dicho protocolo los términos y horarios en que se pueden recibir las solicitudes para dar cumplimiento con los términos que exige la ley; una vez aprobado se debe unificar criterios con los funcionarios de Atención al Ciudadano y luego con todos los de la Secretaria; el P.U. Fernando Quintana Ortiz somete a aprobación este protocolo en el cual se detalla el portafolio de servicio de la entidad; el cual es aprobado por unanimidad

Una vez aprobado este tema la P.E. Carolina Calderon presenta un informe de junio a octubre de 2017 de los SAC del Ranking de la Secretaria a nivel nacional donde se demuestra que aún hay funcionarios que no finalizan los SAC así estos hayan sido contestado, el Secretario de Educación y Cultura Jairo Alberto Cardona Bonilla solicita que estos funcionarios que no contestan los SAC sean enviados a Control Disciplinario, se informa que algunos funcionarios de inspección y vigilancia presentan reiteradamente esta conducta, además se

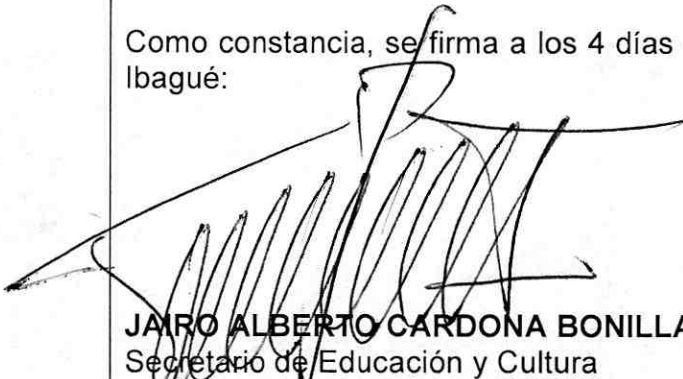
AP

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 4 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

solicita se refuerce el área de Prestaciones ya que el volumen de solicitudes se incrementa día a día, se informa que los requerimientos tipificados como queja han estado estables comparado con el 2016; el uso de las PQR por la web se incrementó este año, los derechos de petición se incrementó este año, le solicita a los directivos su colaboración principalmente en el cierre de los requerimientos por parte de sus colaboradores y se solicita se envíe los inventarios documentales de cada dependencia

3 Propositiones y varios: No hubo propuestas.

Como constancia, se firma a los 4 días del mes de diciembre de 2017, en la ciudad de Ibagué:


JAIRO ALBERTO CARDONA BONILLA
Secretario de Educación y Cultura
Presidente Comité de Calidad

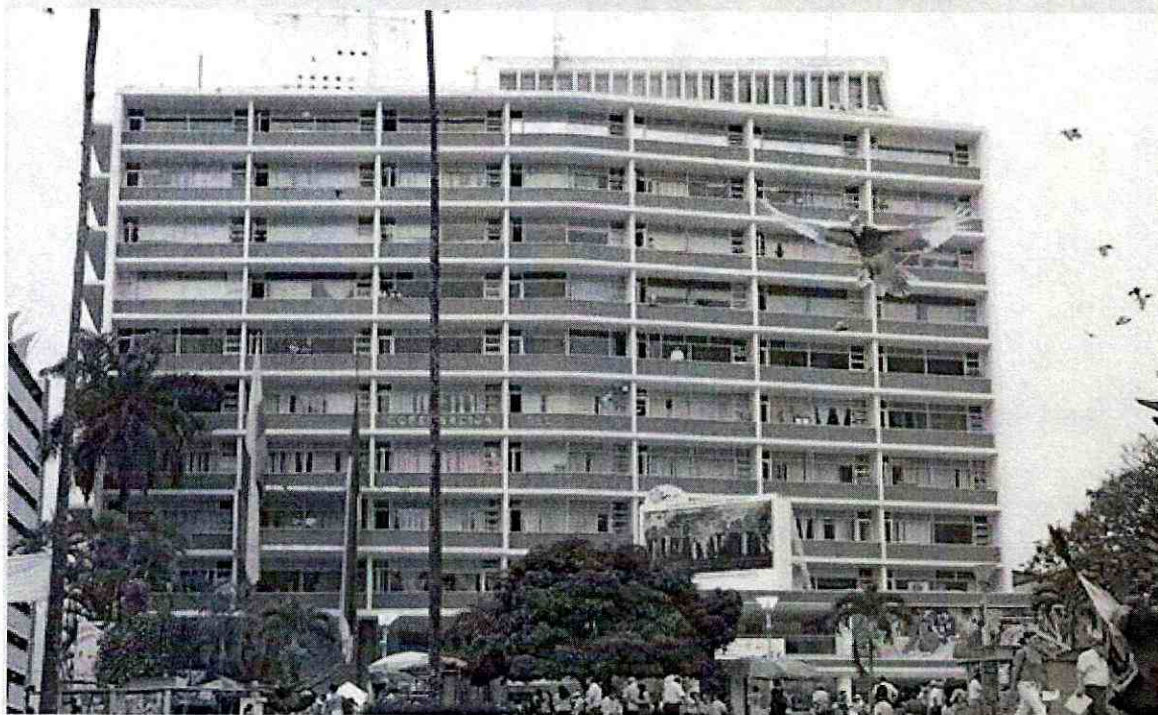

FERNANDO QUINTANA ORTIZ
Profesional Universitario SGC
Secretario Comité de Calidad

	GOVERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 5 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

ANEXO: DE LA PRESENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO:

PORTAFOLIO DE ATENCION AL CIUDADANO

SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA DEL TOLIMA



	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 6 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

1. JUSTIFICACION

Atendiendo directrices nacionales y de acuerdo a ley 1474 de 2011 donde se nos define que cada entidad del Orden Nacional, Departamental y Municipal la obligatoriedad de elaborar anualmente estrategias que coadyuven a mejorar la atención al ciudadano; se hace necesario definir parámetros que le permitan a los servidores públicos y/o contratistas de la Secretaria de Educación y Cultura del Tolima, prestar los servicios de la mejor manera para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y hacer de esta una gestión eficiente, eficaz y efectiva. El protocolo de Atención al Ciudadano define los lineamientos frente a la atención del servicio al ciudadano, buscando ofrecer el mismo nivel de servicio en todos los niveles y canales de manera ordenada, respetuosa y amable.

2. GENERALIDADES

MARCO NORMATIVO DEL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA	Artículo 2. Fines Esenciales del Estado: Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución. Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas las autoridades por motivos de interés general y particular y obtener pronta resolución. Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. Artículo 123. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la Comunidad. Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 7 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

	lo Contencioso Administrativo
Ley 1755 de 2015	Por la cual se regula el Derecho de Petición
Ley 1474 de 2011	(Estatuto Anticorrupción). Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Documento CONPES 3649 de 2010	Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Objetivo Central: Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servidores prestados por la Administración Pública en su orden nacional.
Decreto 2573 de 2014	Lineamientos Generales de la Estrategia Gobierno en Línea.
Ley 1341 de 2009	Busca darle a Colombia un marco normativo para el desarrollo del sector de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC). Promueve el acceso y uso de las TIC a través de la masificación, garantiza la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y el espectro. Fortalece la protección de los derechos de los usuarios y el servicio al ciudadano.
Decreto 2623 de 2009	El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC) es un conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas, encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública. Una entidad pública puede medir su éxito si los usuarios de sus servicios quedan satisfechos. La funcionalidad de la Web, la disposición física de los puntos de atención al público e

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 8 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

	incluso la manera de responder una llamada, demuestran la eficiencia y eficacia del Estado con las personas.
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.
Decreto Ley 19 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2641 de 2012	Adopta los estándares mínimos de gestión de peticiones, que incorpora el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Decreto 1166 de 2016	Por el cual se regula la presentación, radicación y trámite de peticiones verbales

2.1 FINALIDAD

Crear un documento donde se definan los procedimientos a realizarse en todas las relaciones de los funcionarios de la Secretaria de Educación y Cultura del Tolima con nuestros clientes tanto internos como externos; se definen los parámetros en las diferentes modalidades de atención, buscando siempre la mejora continua del servicio.

2.2 AMBITO DE APLICACIÓN

La aplicación de este manual es permanente y con carácter obligatorio para toda la Secretaria de Educación y Cultura del Tolima, aquí se definen los momentos del servicio y como ejecutar en cumplimiento a la normatividad que reglamenta la prestación del servicio al ciudadano en las entidades del orden público.

2.3 ALCANCE LEGAL

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 9 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

El presente portafolio de atención se ajusta a los postulados de presentación, manejo del ciudadano el cual se desarrollará de conformidad con la normatividad legal vigente, el cual va desde la definición del portafolio y va hasta la solución del mismo.

2.4 POLÍTICA DE CALIDAD

Nuestro compromiso con la comunidad tolimense y partes interesadas, es garantizar una efectiva gestión pública. Cumpliendo con la legislación vigente, bajo parámetros de oportunidad, pertinencia y equidad, contando con procesos eficaces, proveedores confiables, personal idóneo y tecnología adecuada, apoyados en un Sistema Integrado de Gestión que conlleve al mejoramiento continuo de la Entidad.

2.5 OBJETIVO DE CALIDAD

Satisfacer las expectativas de la comunidad educativa y cultural del Departamento, mediante la medición constante de satisfacción y la generación de estrategias que incrementen la eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación del servicio, brindando acceso a información, trámites y servicios a través de los canales dispuestos para ello, en el marco de la interacción entidad-ciudadano.

2.6 POLÍTICAS PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO

- La atención al ciudadano será justa y equitativa, no existirán prelación en la atención ni discriminaciones por credo, raza; inclinación política, 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) 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,

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 10 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

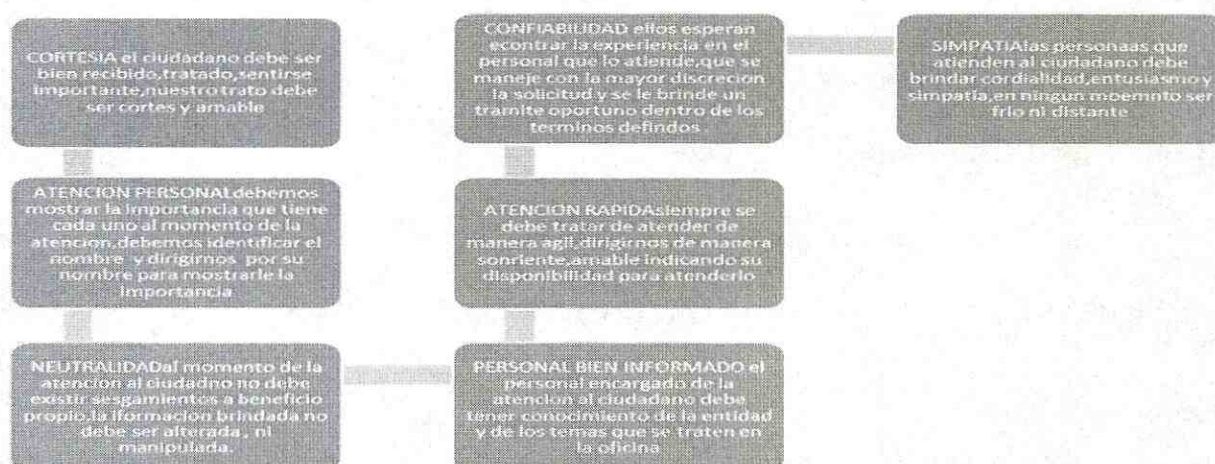
permanentemente monitorea la oportunidad en la gestión de los trámites que realizan.

- 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.
- 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.
- Dar un servicio prioritario o preferencial a personas que tienen especial protección constitucional, a saber: víctimas de la violencia, personas en situación de discapacidad, niños, niñas y adolescentes, adulto mayor, mujeres embarazadas.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 11 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

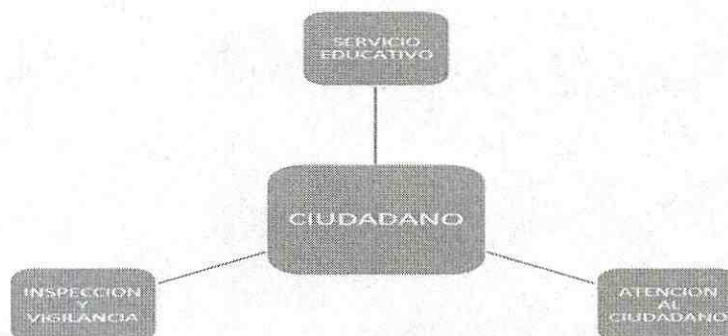
2.7 CARACTERISTICAS DE LA COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO

Toda entidad debe tener definidas las características necesarias para lograr que la comunicación con el ciudadano fluya de tal manera que se logre la compenetración entre funcionario y ciudadano o cliente, estas son:



3. PORTAFOLIO DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA SECRETARIA DE EDUCACION

3.1 SERVICIOS



3.2 TRÁMITES

La Secretaria de Educación y Cultura del Tolima cuenta con 28 trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Todo lo que deseas saber

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 12 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

relacionado con la descripción del trámite, requisitos y pasos para solicitarlo, se encuentran en la página web: <http://www.suit.gov.co>.

Id	NOMBRE DEL TRAMITE	OFICINA DUEÑA DEL TRAMITE
1	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	Inspección y Vigilancia
2	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos	Inspección y Vigilancia
3	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	Talento Humano-Prestaciones Sociales
4	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	
5	Autorización de calendario académico especial	Inspección y vigilancia
5	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	Inspección y Vigilancia
7	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Inspección y Vigilancia
8	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	Inspección y Vigilancia
9	Ascenso en el escalafón nacional docente	Talento Humano-Carrera Docente
10	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	Talento Humano-Prestaciones Sociales del Magisterio
11	Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado	Inspección y Vigilancia
12	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Inspección y Vigilancia
13	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	Inspección y Vigilancia

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 13 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

14	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	Talento Humano-prestaciones Sociales del Magisterio
15	Sustitución pensional para docentes oficiales	Talento Humano-prestaciones Sociales del Magisterio
16	Cesantía definitiva para docentes oficiales	Talento Humano-prestaciones Sociales del Magisterio
17	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	Inspección y vigilancia
18	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	Talento Humano-prestaciones Sociales del Magisterio
19	Pensión de jubilación para docentes oficiales	Talento Humano-prestaciones Sociales del Magisterio
20	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado	Inspección y Vigilancia
21	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	Talento Humano-prestaciones Sociales del Magisterio
22	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Inspección y Vigilancia
23	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	Talento Humano-prestaciones Sociales del Magisterio
24	Reliquidación pensional para docentes oficiales	Talento Humano-prestaciones Sociales del Magisterio
25	Pensión de jubilación por aportes	Talento Humano-prestaciones Sociales del Magisterio
26	Cesantías parciales para docentes oficiales	Talento Humano-prestaciones Sociales del Magisterio
27	Ampliación del servicio educativo	Inspección y Vigilancia
28	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	Talento Humano-Carrera Docente

4. CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Secretaria de Educación y Cultura del Tolima cuenta con una plataforma virtual que busca establecer contacto directo con los ciudadanos y lograr la atención integral de sus inquietudes a través de los siguientes canales:

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 14 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

CANAL	DESCRIPCION
Centro de Contacto con el ciudadano (presencial)	La Secretaria de Educación y Cultura del Tolima brinda atención y orientación sobre la información misional y relacionada con los trámites y servicios de forma presencial, virtual y telefónica. Los días LUNES y VIERNES en el horario de 7:00 a 12:00 y 2:00 a 4:00 en el piso 8 de la Gobernación del Tolima
Ventanilla Única de Correspondencia	Cuenta con la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental donde se brinda orientación de manera veraz y oportuna. El horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 a 1:00 y 2:00 a 4:00 en la calle 10 No 7-51 Barrio Belén
Centro de Contacto Ciudadano (correo electrónico)	Acceso las 24 horas del día a través del correo atencionalciudadano@sedtolima.gov.co. Responsable: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
Página web institucional	En www.sedtolima.gov.co se encuentra toda la información relacionada con la Secretaria de Educación y Cultura del Tolima.
Página web institucional (Sistema de Atención al Ciudadano-SAC)	En www.sedtolima.gov.co –link Atención al Ciudadano podrá remitir las peticiones con un acceso las 24 horas del día.
Página web institucional (Sistema de Atención al Ciudadano-SAC-Preguntas Frecuentes)	En www.sedtolima.gov.co –link Atención al Ciudadano-Preguntas frecuentes podrá consultar inquietudes relacionadas con la Secretaria de Educación y Cultura del Tolima con un acceso las 24 horas del día.

4. PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

5.1 DEFINICION DE PROTOCOLO

Son conductas regladas que las personas deben conocer y respetar, para así lograr una mejor interacción y logro de lo definido

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 15 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

5.2 PROTOCOLO GENERAL DE ATENCION AL CIUDADANO

5.2.1 PROTOCOLO DE OPERACIÓN

- Los teléfonos móviles deben mantener un volumen discreto preferiblemente en opción de vibrador.
- Los teléfonos fijos deben ser contestados máximo al tercer repique y mantenerse un tono de timbre bajo.
- Si por cualquier motivo debe ausentarse de su puesto de trabajo, debe direccionar de tal manera que quede un compañero en disponibilidad de responder al ciudadano que lo visite y aclarar las inquietudes que presente.
- El consumo de alimentos y bebidas en el horario de atención al ciudadano no está de acuerdo con los procedimientos de atención y respeto al usuario.
- Todos los servidores públicos y contratistas de la secretaria de Educación y Cultura del Tolima deberán portar el carnet que los acredita como funcionarios.
- Los funcionarios deben contar siempre con la mejor disposición para atender a los ciudadanos que nos visitan, consultando de manera asertiva por lo que requiere.
- La comunicación que se maneje deberá estar apoyada en una actitud de servicio, siempre con asertividad.
- La comunicación deberá tener un buen ritmo, con pronunciación clara, con un tono de voz y volumen adecuado y sin muletillas o expresiones regionales para facilitar la comprensión.
- A los ciudadanos se les debe hablar con respeto, sin tutear, ni utilizar expresiones de confianza inapropiada en términos de respeto como: señor o señora.
- Los términos de cortesía siempre van bien, decir “con mucho gusto, gracias por su espera, cómo le puedo ayudar, permítame consulto la información, en un momento estoy con usted, gracias por su llamada, estamos para servirle”.
- Nunca se debe discutir con un ciudadano, ni permitir que su manera de comunicarse haga variar nuestra actitud de servicio.
- Se debe controlar el lenguaje no verbal y actitudes que puedan incomodar al ciudadano; incluso cuando la comunicación es telefónica, todos estos gestos son percibidos a través de la línea.
- Si el servicio de atención es presencial o telefónico, el funcionario debe garantizar que el ciudadano que está en las instalaciones de la entidad o que llame sea atendido sin necesidad de recorrer por diferentes oficinas o pasar de una extensión telefónica a otra.
- Evite utilizar con el ciudadano términos muy técnicos, que podrían generar molestia o desinterés.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 16 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

- Se debe mantener la serenidad, no perder la calma y el control ante una situación difícil con el ciudadano.

5.3 PRESENTACION PERSONAL DEL PERSONAL QUE ATIENDE AL CIUDADANO

Tiene gran influencia frente a la percepción que el ciudadano tiene respecto a la entidad, debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria).

La expresión del rostro debe mostrar amabilidad, por ser la persona con la que tendrá el primer contacto el ciudadano, brindando una sonrisa no forzada, asumiendo una actitud activa para la atención, siendo fundamental que mire a los ojos, demostrando así interés y actitud de escucha y reflejando seguridad en la información que transmite, recuerda el lenguaje gestual debe resultar acorde con el trato educado que se brinda verbalmente.

El tono de voz utilizado debe ser el apropiado para entablar una conversación tranquila y de respeto, estas deben ser apropiadas para el entorno adecuado esto parte de una comunicación efectiva. El funcionario debe adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones, vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible y el mensaje sea entendible. Se debe comunicar del modo en que al ciudadano le resulte sencillo y cordial, para lo cual debe adaptar su lenguaje al de él, esto traerá como efecto empatía y comodidad y creará las condiciones ideales para que los mensajes sean captados íntegramente, pues aumenta al máximo la receptividad.

El lenguaje de comunicación verbal y no verbal debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases amables como "con mucho gusto" o "¿en qué le puedo ayudar?" siempre son bien recibidas.

- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evite tutear al ciudadano o utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", etc., especialmente cuando tienen una connotación de género.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con "señor" o "señora".
- Evitar respuestas cortantes del tipo "sí" o "no", pues se pueden interpretar como frías y de afán.

Si la respuesta a brindar es de tipo negativo se le debe explicar al ciudadano la razón de la decisión de forma completa de manera que este la comprenda; para lo cual explique con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud; brinde alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 17 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones por ultimo asegúrese que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

5.4 RECOMENDACIONES PARA CUANDO ATIENDA SITUACIONES DIFICILES

Cuando se presente un ciudadano o usuario inconforme, confundido o enojado tenga en cuenta las siguientes recomendaciones, las cuales le facilitaran brindar un servicio acorde a la situación:

- Evite calificar su estado de ánimo, y no pedir al usuario que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el funcionario conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Usar frases como “lo comprendo” o “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente, con los gestos o con la postura corporal.
- Permita que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.

5.5 PROTOCOLO ATENCION PERSONAL O PRESENCIAL

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 18 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

SALUDO	Levante la mirada y salude al ciudadano, identifique el área donde se encuentra y diga un nombre. Nota: siempre tenga contacto visual con el ciudadano. Ejemplo: "Buenos días. Bienvenido a la oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaria de Educación y Cultura del Tolima, mi nombre es Pepita...en que le puedo colaborar..."
PREGUNTAR AL CIUDADANO SOBRE LA NECESIDAD QUE LO LLEVA A LA SECRETARIA	Siempre se le debe consultar la necesidad que lo lleva a visitar la Secretaria indicando ¿en qué podemos servir?
IDENTIFICAR LA SOLICITUD Y RADICAR	Identificado lo requerido por el ciudadano si es competencia de la Secretaria de Educación, debe solucionarse o remitirlo al área competente para lo cual: -Escuche al ciudadano. -verifique que lo solicitado es lo que informa en el escrito. -Remítalo al área competente para la radicación de la solicitud. -No se comprometa con temas que no pueda cumplir. -Indique claramente el procedimiento y los tiempos de respuesta. -Tenga calidez y respeto por el ciudadano. Si se requiere, consulte con un funcionario de su área o llame telefónicamente a la dependencia competente de la Secretaria o la entidad correspondiente.
RESOLVER EL REQUERIMIENTO QUE ES COMPETENCIA DE LA SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA DEL TOLIMA	Asegúrese de que la información dada cumple con el requerimiento presentado por el ciudadano. Si la consulta es competencia de otra dependencia Comuníquese con el funcionario competente e infórmele sobre el requerimiento presentado por el

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 19 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

	ciudadano para que sea atendido y se dé solución al mismo.
RESOLVER EL REQUERIMIENTO QUE NO SON COMPETENCIA DE LA SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA DEL TOLIMA	Al ingresar un documento dirigido a la Secretaria de Educación e identificar que La consulta es competencia de otra dependencia Comuníquese con el funcionario competente e infórmele sobre el requerimiento presentado por el ciudadano para que sea atendido y se dé solución al mismo informando al ciudadano el tramite dado al mismo.
FINALIZACION DEL SERVICIO	En la finalización del servicio se debe retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. o Preguntarle, como regla general: "¿Hay algo más en que pueda servirle?". o Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el "Sr." o "Sra." o Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento. o Si hubo alguna dificultad para responder, informarle al jefe inmediato para que resuelva de fondo

5.6 PROTOCO PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja o Adultos mayores y mujeres embarazadas.

5.6.1 personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- Manejar señalización acústica, visual y táctil y estar ubicada a la entrada de las instalaciones en un lugar fácilmente identificable y accesible.
- Alude claramente a la persona. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 20 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

- Para mostrarle un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- No deje objetos que puedan suponer un obstáculo en las zonas de paso: sillas, cajones abiertos, carros de limpieza entre otros.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Hable y preste atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega o de baja visión percibe si no le prestan atención, si mientras le habla usted mira en otra dirección. Ellos perciben claramente de donde procede la fuente de voz.
- No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
- Si ha de leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.

- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar.

5.6.2 personas en condición de discapacidad auditiva, sordas o hipo acústicas

- No es necesario gritar.
- Hablar de frente a la persona, con una articulación suficiente para cada palabras (sin exagerar), en forma clara y pausada.
- Algunas personas sordas comprenden a través de la lectura de labios, pero esto no ocurre siempre.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 21 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

5.6.3 personas en condición de sordo ceguera

- Es preciso informar que se está presente a través de un toque suave a la persona en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, intentar estar dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella con una vocalización correcta.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

5.6.4 personas en condición de discapacidad física o motora

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

5.6.5 personas en condición de discapacidad cognitiva

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

5.6.6 personas en condición de discapacidad mental.

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

5.6.7 personas de talla baja.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 22 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

5.6.8 adultos mayores y mujeres embarazadas

- Una vez entran a la sala de espera, el funcionario debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

5.6.9 a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés. En caso de atención presencial:

- ☐ Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- ☐ Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- ☐ No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- ☐ Deben ser llamados por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- ☐ Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

5.6.10 grupos étnicos

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos. En estos casos el funcionario debe:

- ☐ Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete.
 - ☐ En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
 - ☐ Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, pero en cualquier caso se debe realizar.
 - ☐ Solicitar los documentos que pueda tener para la diligencia, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.
- Es importante que el funcionario se abstenga siempre de dar información al ciudadano que no es de su competencia, pues puede generar falsas expectativas, en caso que no tenga la información para responder a las inquietudes solicitadas, debe remitir al

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 23 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

ciudadano a quien sea competente para la atención, más en caso de población con especial protección constitucional.

5.6.11 Poblaciones LGBTI

A este grupo pertenecen todas las personas con género, identidad de género u orientaciones sexuales diversas. En estos casos el funcionario debe:

- ☐ Abstenerse de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos o su expresión verbal.
- ☐ No asumir ni identificar a las personas como masculino o femenino cuando la forma en que se visten, expresan, etc. no lo permiten.
- ☐ Saludar y preguntar inmediatamente el nombre de la persona, de esta manera se obtiene la pauta para dirigirse a ella de acuerdo a su género de identificación.
- ☐ No manifestar gestos o expresiones de rechazo frente a las manifestaciones de afecto en espacios públicos por parte de población diversa. No existe ningún tipo de limitación legal frente a ellas.
- ☐ Evitar expresiones como "LGBT", "LGBTI", "comunidad", "colectivo", "gremio", "ustedes" cuando se refiere al usuario o al trámite que este pretende iniciar, a no ser que la persona lo solicite así.

SALUDO	Levante la mirada y salude al ciudadano, identifique el área donde se encuentra y diga un nombre. Nota: siempre tenga contacto visual con el ciudadano. Ejemplo: "Buenos días. Bienvenido a la oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaria de Educación y Cultura del Tolima, mi nombre es Pepita...en que le puedo colaborar..."
UBICACIÓN	Al estar atendiendo personal preferencial se debe ubicar en la ventanilla correspondiente a la calidad que ostentan, Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos
IDENTIFICAR LA SOLICITUD Y RADICAR	Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado. No manifestar duda o incredulidad sobre lo que se dice. Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos, es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad. Identificado lo requerido por el ciudadano si es competencia de la Secretaria de Educación, debe

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 24 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

		radicarse y remitirlo al área competente para lo cual : -Debe escuchar al ciudadano. -verifique que lo solicitado es lo que informa en el escrito. -Remítalo al área competente para la radicación de la solicitud. --Indique claramente el procedimiento y los tiempos de respuesta. -Tenga calidez y respeto por el ciudadano. Si se requiere, consulte con un funcionario de su área o llame telefónicamente a la dependencia competente de la Secretaria o la entidad correspondiente.
RESOLVER EL REQUERIMIENTO QUE ES COMPETENCIA DE LA SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA DEL TOLIMA		Asegúrese de que la información dada cumple con el requerimiento presentado por el ciudadano, responda dentro de los términos definidos por la normatividad vigente.
RESOLVER EL REQUERIMIENTO QUE NO SON COMPETENCIA DE LA SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA DEL TOLIMA		Si al ingresar un documento dirigido a la Secretaria de Educación e identificar que La consulta es competencia de otra dependencia, comuníquese con el funcionario competente e infórmele sobre el requerimiento presentado por el ciudadano para que sea atendido y se dé solución al mismo informando al ciudadano el tramite dado al mismo.
FINALIZACION DEL SERVICIO		En la finalización del servicio se debe retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. o Preguntarle, como regla general: "¿Hay algo más en que pueda servirle?". o Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el "Sr." o "Sra." o Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento. o Si hubo alguna dificultad para responder, informarle al jefe inmediato para que resuelva de fondo

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 25 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

5.7 PROTOCOLO TELEFONICO

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la red de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores y centros de llamadas Call Centers

SALUDO	Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono, Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir, utilizar el protocolo de salido primero con frases como "Buenos días", "Buenas tardes", dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: "¿En qué le puedo ayudar?" llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
DESARROLLO DEL SERVICIO	En el desarrollo del servicio escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor, si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas, en caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información, si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sin tener la certeza de que le van a responder. Ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la
	Identificado el tema si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas,

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 26 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

IDENTIFICAR LA SOLICITUD Y OTORGAR TRAMITE	en caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información, Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sin tener la certeza de que le van a responder. Ciudadano. .
FINALIZACION DEL SERVICIO	En la finalización del servicio • Despedirse amablemente. • Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada

5.8 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL-WEB SAC

Los ciudadanos podrán presentar a través del aplicativo SAC, las PQRS, el cual permite la interacción de manera efectiva sin tener que trasladarse, la Secretaria de Educación debe cumplir con el procedimiento respectivo, lineamientos y políticas definidas en la normatividad vigente.

REVISION DE LOS WEB	Revisar diariamente la plataforma SAC, frente a la llegada de las peticiones realizadas por la ciudadanía de manera virtual dándole tramite de manera inmediata. t.
DESARROLLO DEL SERVICIO	Realizar la lectura del texto donde el ciudadano envía sus peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, y realizar la distribución al área competente para el trámite respectivo.
IDENTIFICAR LA SOLICITUD Y OTORGAR TRAMITE	Llegado el mensaje al correo institucional, la Secretaria lo ingresa a la plataforma SAC, otorgándole de una vez responsable para el trámite correspondiente.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 27 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

FINALIZACION DEL SERVICIO	Para la finalización de la solicitud debe el funcionario responsable brindar una respuesta por el mismo medio recibido, la cual se realiza conforme a una comunicación formal, la cual después del encabezado puede iniciar con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..." Escribir siempre en un tono impersonal. Redactar con un texto preciso, y bien estructurado, No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios., responderle todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa., si considera necesario adjunte documentos, revise antes de remitir el mensaje al final debe despedirse amablemente.
----------------------------------	--

Modelo de respuesta a un peticionario por medio electrónico

Estimado señor Pérez (Primer Apellido) De acuerdo con su petición, le informamos que XXXXXXXXXXXX (Contenido de la respuesta).

Agradecemos su comunicación con la Secretaria de Educación y cultura del Tolima.

Cordialmente;

Nombre del funcionario (Mayúscula)

Cargo del funcionario (Solo las iniciales)

5.9 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL –CORREO ELECTRONICO

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat y correo electrónico en lo que corresponde al Ministerio de Educación Nacional. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

REVISIÓN DE LOS CORREOS	Revisar diariamente el correo institucional y brindar el trámite respectivo a cada solicitud que llegase, se debe tener en cuenta que el correo institucional
--------------------------------	---

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 28 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

		no debe usarse para temas personales, ni enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar los canales de transmisión de internet.
DESARROLLO SERVICIO	DEL	Ten en cuenta que debes imprimir correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel, Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional -y no a un correo personal de un servidor, se debe responder siempre desde el correo electrónico oficial de la Secretaria. Analizar si la solicitud compete a la Secretaria de lo contrario, remitirla al ente u oficina encargada del tema informando al ciudadano el trámite .En el desarrollo del servicio definir el tema del mensaje con claridad y remitirlo al correo institucional de la oficina de atención al Ciudadano.
IDENTIFICAR LA SOLICITUD Y OTORGAR TRAMITE		Llegado el mensaje al correo institucional, la Secretaria lo ingresa a la plataforma SAC, otorgándole de una vez responsable para el trámite correspondiente.
FINALIZACION SERVICIO	DEL	En la finalización del servicio debe brindar una respuesta por medio de un correo donde la comunicación debe empezar con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..." Escribir siempre en un tono impersonal. Redactar con un texto preciso, y bien estructurado, No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios., responderle todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa., si considera necesario adjunte documentos, revise antes de remitir el mensaje al final debe despedirse amablemente.

6. RESPONSABLES DE LA ATENCION AL CIUDADANO

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 29 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

6.1 DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO

6.1.1 DERECHOS DE LOS CIUDADANOS:

- Presentar peticiones, sin necesidad de apoderado, en cualquiera de sus modalidades: verbalmente, por escrito o a través de cualquier otro medio idóneo. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Entidad, aún por fuera de las horas de atención al público. También a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y, a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

6.1.2 DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 30 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

6.2 DEBERES Y PROHIBICIONES DE LA ENTIDAD

6.2.1 DEBERES DE LA ENTIDAD

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- Establecer un sistema de turnos, acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 del Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos sus derechos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° del Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

6.2.2 PROHIBICIONES COMO ENTIDAD

- Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- Negarse a recibir los escritos, declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
- Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 31 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

- e. Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales, esto de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.
- f. Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
- g. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
- h. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- i. No dar traslado, dentro del término legal, de los documentos recibidos a quien deba decidir.
- j. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- k. Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
- l. Dilatar o entrabar el cumplimiento de decisiones en firme o de providencias judiciales.
- m. No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
- n. No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
- o. Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
- p. Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

6.3 DERECHOS Y DEBERES DEL FUNCIONARIO

6.3.1 DERECHOS DEL FUNCIONARIO:

- a. Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.
- b. Recibir tratamiento cortés con arreglo a los principios básicos de las relaciones humanas.
- c. Demás derechos consagrados en la Constitución, los tratados internacionales, la ley, entre otros.

6.3.2 DEBERES DEL FUNCIONARIO

Los servidores públicos están cobijados por un régimen que establece un marco contextual y normativo para sus actuaciones en pro del servicio. Se ha consignado el marco normativo en el que se establecen deberes, derechos, La Constitución Política, la Ley 1474 de 2011(Estatuto Anticorrupción), **La Ley 734 de 2002** (Código Disciplinario Único), el Decreto 1421 de 1993 y demás normas concordantes, señalan el régimen de derechos, deberes, Responsabilidades, prohibiciones aplicables a los Servidores Públicos. La ley 734 de 2002 en su artículo 34 define los deberes del servidor público ,”cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 32 de 32
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.", "Resolver los asuntos en el orden en que hayan ingresado al despacho, salvo prelación legal o urgencia manifiesta dentro de los tiempos definidos para el trámite respectivo"

7. EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Como proceso certificado de la Secretaria de Educación y Cultura se hace necesario lograr la retroalimentación sobre la calidad de los servicios que brinda la entidad efectuando encuestas de satisfacción del cliente.

Para lo cual con la atención presencial se distribuye un formato de encuesta, estructurada conforme a los lineamientos de la normatividad vigente, aplicándose de manera semestral y siendo presentada en comité para tomar las acciones necesarias, para la mejora continua del proceso.