

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: E01.01	 icontec Certificación de Procesos CP-CER884504
			Versión:04	
	MACROPROCESO:	ATENCION AL CIUDADANO	Pág. 1 de 8	
	PROCESO:	GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA		
	PROCEDIMIENTO ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES			

1. OBJETO

Recibir, distribuir y dejar registro del estado en que se encuentra cada requerimiento y dar respuesta oportuna a las PQRS (petición, queja, reclamo, sugerencias y denuncias) que llegan a la Secretaría.

2. ALCANCE

Este proceso inicia con la orientación a los ciudadanos a donde deben dirigirse según sus necesidades, y termina con el seguimiento que se hace a la labor de atención al ciudadano, mediante el análisis de la información generada en el proceso.

Incluye la recepción de PQRS (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia), su distribución a las diferentes áreas encargadas de darles respuesta y el permanente registro del trámite en que se encuentran, su respuesta o solución al requerimiento, todo a través de aplicativo de Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) como herramienta de apoyo y seguimiento al proceso, y con soporte de entrega personal, telefónica, correo electrónico o página Web o por medio del subproceso E01.02 Recibir y enviar correspondencia, y la entrega al ciudadano de la encuesta que le permite evaluar a la Secretaría de Educación la satisfacción de la respuesta dada.

3. DEFINICIONES

SAC: Sistema de Información de Atención al Ciudadano.

SECD: Secretaría de Educación y Cultura Departamental

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

CLIENTE: Organización o persona que recibe un producto o servicio.

TRÁMITE: Estados o diligencias necesarias para resolver un asunto.

CONSULTA: Solicitud ante la autoridad que exprese su opción, su concepto, su dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones, o con situaciones de su competencia.

P.Q.R.S.D: Sigla de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia

PETICIÓN: Solicitud de información realizada por escrito a la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima.

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones o con respecto a los servicios prestados, teniendo o no implicaciones disciplinarias.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, por la inconformidad manifiesta ante una respuesta a

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: 08-10-202

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: E01.01	 CP-CER884504
			Versión: 04	
	MACROPROCESO:	ATENCION AL CIUDADANO	Pág. 2 de 8	
	PROCESO:	GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA		
	PROCEDIMIENTO ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES		Vigente desde: 23-07-2021	

un traite que se encontraba a cargo de la entidad referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud.

SUGERENCIA Es la manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

DENUNCIA : es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa indicando circunstancias de tiempo, modo y lugar con el objeto que se establezcan responsabilidades.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito. (ISO 9001).

FIDUPREVISORA: Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Sitio y horario de Atención al ciudadano:

La recepción de las PQRS se realiza en la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en el primer piso de la Gobernación en el horario de 7:00 a 1:00 p.m. y de 2:00 a 4:00 p.m. de lunes a viernes.

4.2 Trámite de las solicitudes:

Al momento de ser recibida la PQRS debe identificar que:

- Que el documento este dirigido a la Secretaria de Educación y Cultura del Tolima.
- Nombres y apellidos completos del solicitante, su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y dirección donde se recibirá la respuesta.
- Objeto de la petición.
- Razones en que fundamenta la petición.
- Relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- Firma del peticionario, si viene con firma escaneada se recibirá dejando nota en el documento y dentro de la herramienta de radicación.
- La entidad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimara incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.
- Toda PQRS debe ser entregada en dos originales, uno de los cuales será devuelto al ciudadano con el respectivo número de radicación.
- Toda solicitud debe quedar debidamente escaneada dentro de la herramienta de radicación.
- los requerimientos o PQRS que presenten términos para el tramite serán entregados el mismo día.

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 el, 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: E01.01	 CP-CER884504
			Versión: 04	
	MACROPROCESO:	ATENCION AL CIUDADANO	Pág. 3 de 8	
	PROCESO:	GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA		
	PROCEDIMIENTO ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES		Vigente desde: 23-07-2021	

Verificada esta información el funcionario-rol operador de la oficina de Atención al Ciudadano realizara el ingreso de la PQRSD a la plataforma SAC, las que presenten términos perentorios se entregaran el mismo día, allí se incluyen las invitaciones y citaciones.

Terminada la tarde los funcionarios-rol operador de la oficina de Atención al Ciudadano realizan la generación de planillas de salida y organización de la documentación recibida, para revisión por parte del profesional de atención al ciudadano y posterior entrega a las diferentes dependencias de la Secretaría.

4.3. Tiempo de respuestas:

Son definidos en los ejes temáticos y están enmarcados dentro de los términos de Ley.

4.4. Informes:

Trimestralmente se presenta al Despacho de la Secretaría de Educación y a la Dirección Administrativa, un informe de las PQRSD con el correspondiente análisis.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
1. Orientar al ciudadano que llega a la Secretaría de Educación: Pregunta al ciudadano que ingresa a la Secretaría de Educación que requiere y pasa a la actividad 3. Si el ciudadano viene con correspondencia a ser radicada el funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SECD lo orienta a la ventanilla de recibo de la misma y continúa con el procedimiento E01.02. Recibir y enviar correspondencia, terminando el flujo del subproceso.	Funcionario de la oficina de Atención al Ciudadano (auxiliar administrativo-profesional universitario, profesional especializado)	No aplica	Orientación adecuada al ciudadano
2. Atender notificaciones: Cuando se requiere la notificación de un acto administrativo, la realiza con base en el instructivo de actividad E01.01. A02 Atender notificaciones, finalizando de esta manera el procedimiento. y soportarse de los formatos E01.01. F02 Listado de llamadas notificación y el formato E01.01. F03 Planilla de Notificaciones.	Auxiliar Administrativo	Listado Excel remitido por el funcionario responsable del tramite	devoluciones en libro radicador
3. Identificar y radicar en el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC.: Radicación de todos las PQRSD que lleguen a la	Auxiliar Administrativo	Registro de Atención de peticiones, quejas reclamos	PQRS debidamente

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 el, 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: E01.01	 CP-CER884504
			Versión: 04	
	MACROPROCESO:	ATENCION AL CIUDADANO	Pág. 4 de 8	
	PROCESO:	GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA		
	PROCEDIMIENTO ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES		Vigente desde: 23-07-2021	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
SECD asignándose al área responsable y el funcionario genera el reporte resumen del requerimiento radicado del ciudadano, en la pantalla de radicación, si así lo solicita el ciudadano, de manera que puede verificar el estado y la asignación de su requerimiento. Si se trata de una solicitud, petición, queja, reclamo o trámite, El funcionario asignado en la oficina de Atención al Ciudadano de la SECD, indaga si es verbal y si el ciudadano desea registrarla por escrito. Si desea registrarla, antes de dirigirse a la ventanilla se le entrega el formato Atención de peticiones, quejas reclamos y sugerencias (PQRS), ver anexo instructivo E01.01.F01 Atención de peticiones, quejas reclamos y sugerencias (PQRS), para que lo diligencie y se radica en el Sistema de Atención al Ciudadano - SAC. Si es una queja o reclamo, lo recibe el operador del Sistema de Atención al Ciudadano para radicarlo y asignarlo, y continúa con la actividad 5, y si es una consulta el área de Atención al ciudadano emite la respuesta en el SAC y da por finalizado la consulta al ciudadano. Cuando se trata de una sugerencia, El funcionario asignado en la oficina de Atención al Ciudadano de la SECD, le entrega el formato Atención de peticiones, quejas reclamos y sugerencias (PQRS), para que registre su sugerencia, continuando el procedimiento E02.01. Medir la satisfacción del cliente.		y sugerencias (PQRS) en el Sistema de Información SAC	radicadas en el SAC
4. Depositar formato en el buzón de sugerencias: El ciudadano al diligenciar la sugerencia, deposita el formato Encuesta de satisfacción en PQRS., en el buzón ubicado cerca de donde se presta el servicio a los ciudadanos, para que sirva de insumo al procedimiento E02.01. Medir la Satisfacción del Cliente; finalizando de esta manera el procedimiento.	Ciudadano	Formato Encuesta de satisfacción en PQRS.	No aplica

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 el, 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: E01.01	 CP-CER884504
			Versión: 04	
	MACROPROCESO:	ATENCION AL CIUDADANO	Pág. 5 de 8	
	PROCESO:	GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA		
	PROCEDIMIENTO ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES		Vigente desde: 23-07-2021	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
5. Distribuir requerimientos de PQRS, a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC): Recibe la queja o reclamo y trámite por canal personal, correo electrónico o físico, telefónico o por Web, se asigna por el SAC al área responsable de dar respuesta en el tiempo establecido de acuerdo a los ejes temáticos parametrizados.	Auxiliar Administrativo / Profesional Universitario	Distribución de la PQR en el SAC	PQR debidamente distribuida para su trámite
6. Atender requerimiento asignados por el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC): El funcionario designado en la dependencia, para dar respuesta a la PQRS, analiza e inicia el proceso de dar respuesta al requerimiento en el SAC.	El funcionario responsable para dar respuesta a la PQRS	Respuesta y trámite de la PQRS	Cumplimiento de los términos en la respuesta
7. Emitir la repuesta y registrar en el SAC la respuesta a la consulta realizada y dar por finalizado el requerimiento: A través de su conocimiento, bases de datos, preguntas frecuentes, consulta telefónica inmediata con la dependencia que posee la información, entre otros, da respuesta al ciudadano a través del SAC. En caso de requerir información adicional de otras áreas para brindar una respuesta acorde a lo solicitado por el ciudadano debe tener en cuenta la actividad 9. Dentro de la plataforma da la opción responder allí se genera un formato donde debe identificar forma de respuesta(física-correo electrónico),verificar datos del ciudadano e ingresar el texto de respuesta, identificar la revisión y firma del documento , el documento quedara finalizado al momento que el funcionario responsable de la firma apruebe el documento.	El funcionario responsable para dar respuesta a la PQRS	Registro en el SAC	Finalización del requerimiento en condiciones de oportunidad y calidad de la respuesta
8. Reasignar en el SAC el requerimiento a la dependencia que le da respuesta (como operador de segundo nivel en el SAC):	Auxiliar Administrativo / Profesional Universitario	Registro de reasignación en el SAC	Reasignación de la PQR oportunamente

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 el, 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: E01.01	 CP-CER884504
			Versión: 04	
	MACROPROCESO:	ATENCION AL CIUDADANO	Pág. 6 de 8	
	PROCESO:	GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA		
	PROCEDIMIENTO ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES		Vigente desde: 23-07-2021	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
Las solicitudes, peticiones o trámites que no pudieron ser resueltas o que no son competencia de la dependencia inicialmente asignada desde el área de Atención al Ciudadano, solicitara la reasignación a través del SAC a la dependencia que realmente le da respuesta, el historial del requerimiento se puede verificar en cualquier momento, para lo cual es necesario que realicen la devolución del documento físico completo., en caso de ser una petición virtual (web) solo se requiere la solicitud en el SAC por parte del funcionario responsable del trámite. Si el requerimiento realizado por el ciudadano tiene soporte físicos, el área de la dependencia que se le asignó el requerimiento inicialmente por el área de Atención al Ciudadano debe enviar al área que se reasignó los requerimientos estos soportes del ciudadano con el apoyo del funcionario de archivo y correspondencia interna, desarrollando la actividad No. 7.			
9. Solicitud de información por Correspondencia interna Por medio de la plataforma SAC el funcionario responsable solicitara la información adicional de manera interna para lo cual utilizara la opción de correspondencia interna, modulo que permite remitir la necesidad, definir funcionario y adjuntar el documento soporte para evidenciar la solicitud del ciudadano. Esta información maneja unos ejes temáticos con términos que oscilan hasta los 7 días donde el funcionario debe brindar tramite de respuesta por medio de oficio adjuntando la información que se requiere. El historial del requerimiento se puede verificar en cualquier momento,	El funcionario responsable para dar respuesta a la PQRS	Registro en el SAC	Finalización del requerimiento en condiciones de oportunidad y calidad de la respuesta
10. Realizar seguimiento a los requerimientos de	Profesional Universitario /	Reporte de requerimientos	Seguimiento a los

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 el, 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: E01.01	
			Versión: 04	
	MACROPROCESO:	ATENCION AL CIUDADANO	Pág. 7 de 8	
	PROCESO:	GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA		
	PROCEDIMIENTO ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES			
				CP-CER884504

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
la dependencia: Diariamente se genera un reporte de seguimiento a los requerimientos radicados y el tramite brindado, definiendo la cantidad de requerimientos que se encuentran vencidos (funcionario y /o dependencia) remitiendo por el correo institucional reporte diario a toda la Secretaria de Educación. De manera mensual se genera informe de consolidado .	Profesional especializado	de la dependencia Consolidado de estado de finalización de requerimiento por dependencia	requerimientos
11. Analizar información: Analizan el Reporte de “Consolidado de estado de finalización de requerimiento por dependencia” que presenta el consolidado de los diferentes tipos de requerimiento que llegan a la SECD: peticiones, quejas, reclamos, trámites, derechos de petición, consulta, sugerencias con base en el análisis efectuado, preparan la reunión mensual de seguimiento con las dependencias de la Secretaría. Adicionalmente, el Reporte de Atención al Ciudadano sobre “Consolidado de estado de finalización de requerimiento por dependencia” sirve de insumo al procedimiento E02.01 Medir la satisfacción del cliente.	Profesional Universitario / Profesional Especializado	No aplica	Seguimiento a la oportunidad y calidad de las respuestas

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS

TÍTULO
E01.01.F10. Control de Visitas SAC
Control, Ingreso y distribución de PQRS (generado por el SAC)
Consolidado de estado de finalización de requerimiento por dependencia
Reporte de requerimientos de la dependencia
Formato Encuesta de satisfacción en PQRS

7. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
-------	------------------------	---------

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 el, 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: E01.01	
			Versión: 04	
	MACROPROCESO:	ATENCION AL CIUDADANO	Pág. 8 de 8	
	PROCESO:	GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA		
	PROCEDIMIENTO ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES			
				CP-CER884504

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
01/10/2010	Edición inicial del documento	01
31/03/2011	- Se ajustó el Documento a las condiciones actuales del proceso. - Se ajustó la estructura del documento de acuerdo con el procedimiento PRO-MC-001 Elaboración de documentos adoptado para el Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Tolima.	02
03/10/2013	- Actualización del horario de atención que cambió de 7:00 a 1:00 p.m. y 2:00 a 4:00 p.m. - Actualización de los responsables de las actividades, de acuerdo con la nuestra estructura y planta de personal de la SECD. - Se eliminó la actividad No.06 - Se separaron las actividades de distribución de PQRS y trámite de las mismas. - Se fusionaron las actividades 7 y 8 - Se fusionaron las actividades 11 y 12 - Se incluyeron los puntos de control de cada actividad	03
30/08/2019	- Se ajustó el documento a las condiciones actuales del proceso se adiciona condiciones generales en la recepción de la documentación y definición de alguna terminología. - Actualización de los responsables de las actividades de acuerdo a la estructura organizacional y nombres utilizados dentro de los procesos - Se adiciona la actividad 9	04

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 el, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.