 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012

Copia Controlada


República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
Proyecto de Modernización de Secretarías de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ

**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS DEL MACROPROCESO
ATENCION AL CIUDADANO**



2012

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012


INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

CONTROL DEL DOCUMENTO

Revisado por:	Aprobado por:
<p>_____</p> <p>DIEGO FERNANDO GUZMÁN GARCÍA Gerente de Modernización Secretaría de Educación Municipal de Ibagué</p> <p>Fecha:</p> <p>_____</p> <p>VICTOR RAUL RINCON VIÑA Profesional Universitario Atención al Ciudadano Secretaría de Educación Municipal de Ibagué</p> <p>Fecha:</p>	<p>_____</p> <p>ENRIQUE VAQUIRO CAPERA Secretario de Educación de Ibagué</p> <p>Fecha:</p>


CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaborado por:	Razón de la Actualización
01	Junio de 2010	PROES S.A.	Elaboración del Documento
02	Febrero 2011	Equipo de trabajo de la Secretaría de Educación	Actualización del Documento por cambio de normatividad
03	Septiembre 2012	Profesional Universitario SAC con el apoyo del Equipo Consultor	<ul style="list-style-type: none"> Se ajustó el formato del documento Se cambió la palabra subproceso por procedimiento Se actualizó el documento de acuerdo con las necesidades de la Secretaría

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012

CONTENIDO

SECCIÓN I – INTRODUCCIÓN.....	4
SECCIÓN II – INSTRUCTIVO DE USO Y ORGANIZACIÓN DEL MANUAL	5
1. DISTRIBUCIÓN	5
2. PROPIEDAD	5
3. JUSIFICACIÓN	5
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES DEL MACROPROCESO	5
5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS NIVELES DEL MACROPROCESO	8
6. CODIFICACIÓN DE LOS NIVELES DEL MACROPROCESO	8
7. CONVENCIONES DE DIAGRAMACIÓN	9
SECCIÓN III – CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DEL MACROPROCESO	11
E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
1. PROCESO E01. GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA	11
1.1 PROCEDIMIENTO E01.01 ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES.....	11
1.2 PROCEDIMIENTO E01.02 RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA	15
2. PROCESO E02. DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO	20
2.1 PROCEDIMIENTO E02. MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE	20

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012


SECCIÓN I – 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 Municipal de Ibagué.

Este manual recopila la información correspondiente al Macroproceso **E. ATENCIÓN AL CIUDADANO**, así como los procesos, subprocesos 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 la sección 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 secciones:

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

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012

SECCIÓN II – INSTRUCTIVO DE USO Y ORGANIZACIÓN DEL MANUAL

1. DISTRIBUCIÓN

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

- Director de Administrativa y Financiera
- Profesional Universitario de Atención al Ciudadano
- Técnico Operativo de Atención al Ciudadano
- Auxiliar Administrativo de Atención al Ciudadano
- Secretario ejecutivo, Auxiliares administrativos y técnicos operativos de las áreas

2. PROPIEDAD

El funcionario responsable de mantener actualizado este documento de acuerdo a la práctica de la Secretaría de Educación es el que ocupe el cargo de Profesional Universitario de Atención al Ciudadano.

3. JUSIFICACIÓN

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.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES DEL MACROPROCESO

ACTIVIDADES. Conjunto de tareas que componen un subproceso.


ADMINISTRADOR DEL APLICATIVO. Es la persona encargada de administrar el Sistema de Atención al Ciudadano.

ANÓNIMO. Es la denuncia o queja verbal, escrita o virtual que una persona presenta en forma respetuosa haciendo uso del derecho a proteger su identidad.

ASESOR. Es la persona que asesora en cualquier situación legal que se pueda presentar dentro o con referencia a la entidad, así mismo, es la encargada de dar trámite a los Derechos de Petición que llegan por escrito.

CLIENTE / CIUDADANO. Organización o persona que recibe un producto o servicio. Es un miembro de la comunidad que conlleva una serie de deberes y una serie de derechos.

CONSULTA. Solicitud dirigida a la administración, con el fin de obtener una asesoría o concepto sobre un tema específico de competencia de la entidad.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012

DENUNCIA. Es el mecanismo mediante el cual, cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma escrita o verbal, hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado.

DERECHO DE PETICIÓN. Es un recurso que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Está consagrado en la Constitución Política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.

EFICACIA. Es la capacidad de alcanzar los resultados de calidad previstos, independientemente de los medios que se utilicen, de acuerdo con las metas y objetivos propuestos, y con los estándares de calidad definidos. Grado en el que una acción alcanza los resultados esperados. Consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados. La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultados.

FUNCIONARIO. Es la persona encargada en una dependencia, de dar trámite o respuesta a los requerimientos asignados por el operador o administrador de área.

MACROPROCESO. Unidades o frentes de la Secretaría, pueden ser misionales o de apoyo y está conformado por procesos.

OPERADOR. Es el funcionario de la entidad encargada de asignar y responder los requerimientos que entran al sistema.

PETICIÓN. Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.


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 subprocesos.

QUEJA. Es una manifestación de inconformidad que un usuario hace a la entidad, en razón de una irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o un hecho arbitrario que aquel atribuye a algún funcionario de la entidad, con el propósito de que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes.

RECLAMO. Es una manifestación de inconformidad con una actuación de la entidad que perjudica el reclamante, ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada al Derecho, con el objetivo de que se tomen los correctivos del caso y conlleva un costo para la entidad.

REQUERIMIENTO. Condición o capacidad que un usuario necesita para poder resolver un problema o lograr un objetivo.

SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO. Percepción del ciudadano acerca del grado en que se han cumplido sus requisitos.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012

SEGUIMIENTO. Es un proceso que comprende el control de la información suministrada a los ciudadanos hasta responder satisfactoriamente sus solicitudes, en los términos establecidos.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”. Es una herramienta CRM (Customer Relationship Management o de Gestión de las Relaciones con el Cliente) que le permite al cliente o ciudadano, registrar requerimientos mediante diferentes canales: Web, pantallas de auto consulta, acceso telefónico, ventanillas, documentos físicos y correo electrónico.

SOLICITUD. Es toda petición de acceso a la información pública gubernamental que cualquier persona física o moral, podrá formular o presentar por escrito a través de medios electrónicos.


SUBPROCESO. Grupo de actividades que forma parte del proceso.

TAREA. Es el paso a paso para el normal desarrollo de una actividad

TRÁMITE. Es un proceso, diligencia, solicitud o entrega de información que las personas hacen frente a una dependencia, bien sea para cumplir obligaciones o para obtener beneficios o servicios. Por lo general los trámites producen documentos.

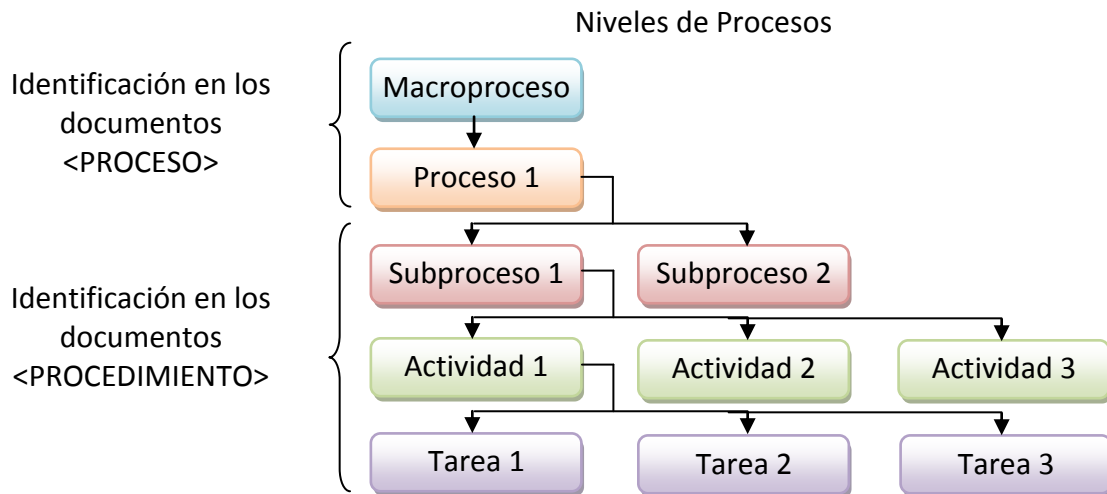
USUARIO EXTERNO. Son las personas, grupos o entidades no vinculados directamente a la Institución que necesitan usar los recursos de ella, siempre que lo soliciten de manera justificada y de acuerdo a las normas establecidas.

USUARIO INTERNO. Son las personas, grupos o entidades que están vinculados directamente o indirectamente al cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos, subordinados administrativa o metodológicamente a la Institución.

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012

5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS NIVELES DEL MACROPROCESO


En el documento se unifican los términos “Macroproceso” y “Proceso” denominándose “Proceso”; a los “Subprocesos” y “Actividades” se les denomina “Procedimientos”, como se presenta a continuación:



6. CODIFICACIÓN DE LOS NIVELES DEL MACROPROCESO

A cada uno de los Macroprocesos le ha correspondido una codificación específica, con la cual a su vez se relacionan los procesos y subprocesos. Esta codificación es tomada del documento Manual de Calidad, donde se describe el Mapa de Procesos o Cadena de Valor de la Secretaría de Educación Municipal de Ibagué, con los siguientes lineamientos:

- Los macroprocesos se identifican con las letras de la “A” a la “N” (en mayúscula).
- Los procesos se identifican manteniendo la letra del macroproceso al cual pertenecen y adicionando dos (2) dígitos en forma consecutiva.
- Los subprocesos se identifican manteniendo la letra del macroproceso, los dos dígitos del proceso, un punto y adicionando otros dos (2) dígitos en forma consecutiva.

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012

La codificación de los niveles de procesos para el presente manual es la siguiente:






Macroproceso	
E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Proceso	Subproceso
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 cliente	E02. Medir la satisfacción del cliente


7. CONVENCIONES DE DIAGRAMACIÓN

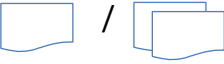
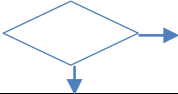
Los procedimientos se presentan en flujogramas o diagramas de flujo, para ello se presentan a continuación las convenciones utilizadas en ellos:


Nota 1: Se debe tener presente que el campo de *fecha* que aparece en los diagramas de flujo de los subproceso corresponde a la fecha de la última actualización.

Nota 2: Se aclara que las actividades de los diagramas de flujo se presentan en orden lógico y secuencial y además que su numeración se da en orden ascendente (1, 2, 3... n) en la parte superior del símbolo.

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.
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.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012

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

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012

SECCIÓN III – CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DEL MACROPROCESO E. ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. PROCESO E01. GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA

Ver documento anexo CAR.E Caracterización del Proceso E. ATENCION AL CIUDADANO

1.1 PROCEDIMIENTO E01.01 ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES

OBJETIVO

Recibir, direccionar y dejar registro del estado en que se encuentra cada requerimiento y dar respuesta oportuna a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, trámites y sugerencias que llegan a la Secretaría.

ALCANCE

Este procedimiento inicia con la orientación a los ciudadanos a donde deben, según sus necesidades, y termina con el seguimiento que se hace a la labor de atención al ciudadano, mediante el análisis de la información generada en el proceso. Incluye la recepción de solicitudes, trámites, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, su distribución a las diferentes áreas encargadas de darles respuesta y el permanente registro del trámite en que se encuentran, su respuesta o solución al requerimiento, todo a través del 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 procedimiento **E01.02** Recibir y enviar correspondencia, y la entrega al ciudadano de la encuesta que le permite evaluar a la SE la satisfacción de la respuesta dada.

DEFINICIONES


SGC: Sistema de Gestión de Calidad

SE: Secretaría de Educación


EE: Establecimientos Educativos

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Orientar al ciudadano que llega a la SE: Pregunta al ciudadano que ingresa a la SE el motivo de su visita e indica las acciones que debe realizar para su atención, de acuerdo a la clasificación del Anexo 1 .	Funcionario Proceso Atención al Ciudadano	No aplica
2. Atender consulta inmediata: Emite respuesta verbal de acuerdo a conocimiento propio o la información contenida en el sac	Funcionario Proceso Atención	No aplica

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Información de preguntas frecuentes y trámites, si es posible resolver, de lo contrario pasa a la actividad 4. Si el ciudadano solicita la respuesta por escrito continúa con la actividad 3.	al Ciudadano	
3. Radicar solicitud e imprimir: Radica la solicitud en el SAC, teniendo en cuenta las áreas, los ejes temáticos asociados y los funcionarios responsables de las dependencias. Imprime el rotulo que genera el SAC, y procede a entregar copia del requerimiento al ciudadano.	Funcionario Proceso Atención al Ciudadano	Radicado de Solicitud en el SAC
4. Identificar responsable y expedir turno: Identifica y registra en el sistema el nombre del área de la SE responsable del tema consultado, expide y entrega al ciudadano la información del turno en el cual puede ser atendido por el área responsable, indicando la forma de ingresar a la SE al momento de autorizar el ingreso en el medio visual instalado en la sala de espera.	Funcionario Proceso Atención al Ciudadano	Registro en el sistema (Digiturno) el área responsable de la atención.
5. Generar respuesta a consulta: Verifica la asignación de turnos en el sistema instalado para ello y autoriza el ingreso del ciudadano para dar solución a su consulta, verificando que el tiquete contenga la información correcta en cuanto al número del turno y el área destino. Una vez suministrada la información al ciudadano de forma verbal o escrita (según solicitud del ciudadano), finalizando el procedimiento con una cordial despedida. En caso de no tener los medios necesarios para dar respuesta satisfactoria a la consulta, se orienta al ciudadano a realizar la actividad 7.	Funcionario responsable de la SE	No aplica
6. Manejo del Buzón de sugerencias: Entrega al ciudadano el formato de Encuesta de satisfacción en PQRS, informando la forma de diligenciamiento y el depósito 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.	Funcionario Proceso Atención al Ciudadano	E01.01.F03 Encuesta de Satisfacción en PQRS
7. Informar el estado de los requerimientos en el SAC y notificar o entregar certificados y constancias: Solicita un documento de identidad al ciudadano para		


 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>verificar el estado del requerimiento en el (SAC). Si la solicitud se encuentra finalizada en el SAC, se procede a la entrega del certificado o constancia, e indica al ciudadano el paso siguiente de acuerdo al trámite que esté realizando, suministrando los requisitos correspondientes; de lo contrario se le informa al ciudadano el día en que puede volver para dar solución a su solicitud, finalizando de esta manera el procedimiento.</p>	<p>Funcionario Proceso Atención al Ciudadano</p>	<p>Notificación de Solicitud</p> <p>Certificado o solicitud</p> <p>Registro en el SAC</p>
<p>8. Radicar solicitud o documento escrito: Orienta al ciudadano a la ventanilla de recibo de la correspondencia y continúa con el procedimiento E01.02 <u>Recibir y enviar correspondencia.</u></p>	<p>Funcionario Proceso Atención al Ciudadano</p>	<p>Registro en el SAC</p>
<p>9. Generar informe: Consolida la información diligenciada en el formato de Atención a Solicitud de cada área, necesaria para diligenciar el formato de Informe mensual de atención y genera los consolidados del estado de los requerimientos en el SAC para complementar la información.</p>	<p>Profesional Universitario Proceso Atención al Ciudadano</p>	<p>E01.01.F05 Informe mensual de atención</p>
<p>10. Realizar análisis y seguimiento a consultas: Convoca a los funcionarios líderes de los procesos sujeto de revisión como resultado de la información contenida en el Informe Mensual de Atención, con el fin de socializar el comportamiento de las consultas durante el mes y formular planes de acción de acuerdo a los procedimientos N01.02 <u>Acciones Correctivas</u> y N01.03 <u>Acciones preventivas</u> y N01.04 <u>Control de Producto no conforme</u> que sirvan de insumo al Macroproceso G. Gestión de la Información y al procedimiento E02.01 <u>Medir la satisfacción del cliente.</u></p>	<p>Profesional Universitario Proceso Atención al Ciudadano</p>	<p>Planes de Acción</p>

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012

Anexo 1:

Motivo	Orientación	Actividades
Consulta inmediata	Suministrar información solicitada de forma inmediata	2 – 4
Sugerencia	Atención directa	5
Notificación de Acto Administrativo, certificación o constancia	Atención directa	6
Radicación de documento escrito (correspondencia, solicitudes, quejas, reclamos o trámites)	Realizar trámite en ventanilla correspondiente	7

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012

1.2 PROCEDIMIENTO E01.02 RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA

OBJETIVO

Recibir la correspondencia que llega de los diferentes organismos o ciudadanía en general, a la Secretaría de Educación (SE), generar oportunamente las respuestas y asegurar una entrega efectiva de las mismas a los destinatarios.

ALCANCE


Este procedimiento inicia con la recepción de los documentos y radicación en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) y termina con la consolidación de la información recibida y la generación de estadísticas para su respectivo análisis. Incluye la clasificación de la correspondencia recibida para la distribución a las dependencias de gestión a través del funcionario de Servicio de atención al ciudadano de la SE, el manejo de la correspondencia interna y el envío de las respuestas usando el medio más apropiado para asegurar la entrega de la comunicación al destinatario.

DEFINICIONES


- SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
SE: Secretaría de Educación
EE: Establecimientos Educativos

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>1. Recibir correspondencia: Recibe la correspondencia de manera personal, o a través de una empresa de correo; la abre en caso que venga cerrada y no traiga el sello de "PRIVADO", lee el contenido y anexos si posee, con el fin de identificar la dependencia a la que va dirigida de acuerdo a la definición de ejes temáticos de la SE; revisa que la documentación se encuentre en orden, verificando que la cantidad de anexos relacionados en la comunicación correspondan con el número de anexos del documento físico y a los requisitos del trámite que requiere. Si la documentación se encuentra completa, se continúa con la actividad 4; de lo contrario se informa al ciudadano que no puede realizarse el trámite solicitado sin la documentación requerida y se finaliza el subproceso.</p>	<p>Funcionario Proceso Atención al Ciudadano ubicado en ventanilla</p>	<p>No aplica</p>

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Si la correspondencia no pertenece a la SE, el funcionario de atención al ciudadano de la SE le explica al interesado la razón por la cual no le puede recibir la correspondencia y si está a su alcance le informa donde la debe entregar.		
<p>2. Radicar la correspondencia en el SAC: Radica la correspondencia física en el SAC ingresando al link “Agregar requerimiento”, siempre y cuando la documentación se encuentra en orden</p>	Funcionario Proceso Atención al Ciudadano	<p>Radicado de correspondencia</p> <p>Registro consecutivo automatico en el SAC</p>
<p>3. Generar reporte SAC de la correspondencia física asignada: Genera el reporte en Excel del SAC llamado “Export” con los datos requeridos para diligencia el formato Planilla de atención al ciudadano y lo imprime. Adicionalmente se diligencia el formato Planilla de correspondencia interna, por cada grupo de trabajo de la SE.</p>	Funcionario Proceso Atención al Ciudadano	<p>Reporte “Export”</p> <p>E01.02.F02 Planilla de Atención al Ciudadano</p> <p>E01.02.F03 Planilla de correspondencia interna</p>
<p>4. Clasificar correspondencia de las dependencias: Clasifica la correspondencia por cada grupo de trabajo de la SE anexando el formato E01.02.F03 Planilla de Correspondencia interna y prepara el formato E01.02.F02 Planilla de Atención al Ciudadano para recolectar la confirmación de entrega del documento mediante la firma del funcionario responsable.</p>	Funcionario Proceso Atención al Ciudadano (Archivo y Correspondencia)	No aplica
<p>5. Distribuir la correspondencia por grupos de trabajo: Al día siguiente (o inmediatamente si el funcionario así lo requiere) distribuye la correspondencia a los funcionarios relacionados en el formato Planilla de Atención al Ciudadano y verifica que confirmen la recepción del documento correspondiente mediante la firma de recibido y se entrega el formato Planilla de Correspondencia Interna al funcionario de cada</p>	Funcionario Proceso Atención al Ciudadano (Archivo y Correspondencia)	<p>E01.02.F02 Planilla de Atención al Ciudadano</p> <p>E01.02.F03 Planilla de</p>

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
grupo de trabajo (operador de segundo nivel del SAC) con el fin de realizar la reasignación del requerimiento en caso de que se requiera.		correspondencia Interna
6. Atender, revisar y emitir respuesta al requerimiento: Proyecta e imprime la respuesta al requerimiento por el medio adecuado, ya sea por vía web o en físico y consulta con su superior la aprobación de la misma (mediante firma de revisado), actualiza la información del trámite dado al requerimiento en el SAC, cambiando el estado “ Catalogado ” al estado “ En trámite ” y pasa a la actividad 8. Si no se cuenta con la información suficiente para dar respuesta al requerimiento o no corresponde al funcionario asignado, se pasa a la actividad 7.	Funcionario de la SE que recibe el requerimiento asignado	Respuesta de requerimiento
7. Reasignar en el SAC el requerimiento a la dependencia que le da respuesta como operador de segundo nivel: Entrega el requerimiento al funcionario de otro grupo de trabajo encargado de emitir la respuesta y lo reasigna en el SAC, para pasar a la actividad 6.	Operador de segundo nivel del SAC y/o de otras dependencias	No aplica
8. Firmar respuesta para el cliente: Firma la carta u oficio. Cuando es el Secretario de Despacho quien debe firmar la respuesta, El Director del área de la SE le coloca visto bueno (Vo. Bo.) debajo del cargo del firmante en señal de revisado; y la envía al Despacho para recoger la firma correspondiente.	Director del área de la SE	Carta u Oficio Firmado
9. Enviar correspondencia a Atención al ciudadano: Entrega al área de Atención al Ciudadano, una vez posea la respuesta a la solicitud debidamente diligenciada, los requerimientos con su respectiva respuesta en físico y copia de la misma, junto con el formato de envío de correspondencia debidamente diligenciado.	Funcionarios Secretaria de Educación	E01.02.F06 Planilla entrega correspondencia externa
10. Recibir de las áreas de la SE la correspondencia a ser enviada: El funcionario responsable del oficio ingresa al SAC y registra la información para la generación del número de radicación de salida y la fecha correspondiente e	Funcionarios Secretaria de Educación	Rótulo con número de radicación de salida y fecha

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>imprime el rotulo en el documento de respuesta y copia de ella, actualizando el formato Envío de Correspondencia.</p> <p>Recibe de las áreas de la SE las respuestas a los requerimientos, para su envío a la Comunidad Educativa, MEN, entidades públicas o privadas, Entes de Control, Ente Territorial o ciudadanía en general, entre otros; revisando que la comunicación contenga los campos requeridos para asegurar la entrega de la misma; luego, revisa los anexos relacionados en la comunicación, verificando que estén acorde con el detalle de la comunicación; si no coincide el número de anexos, se devuelve la comunicación a la dependencia remitente para su corrección o complemento</p>	<p>Funcionario Proceso Atención al Ciudadano</p>	
<p>11. Verificar el cumplimiento del envío de la correspondencia con los parámetros establecidos por la Secretaría de Educación: Revisa que la respuesta esté relacionando en el campo asunto el número de radicado de entrada, que especifique el lugar a donde se debe entregar, y verifica que esté cumpliendo con los tiempos de respuesta establecidos por la SE; si no se cumple con los parámetros establecidos, se ejecuta el procedimiento N01.04 Control de producto no conforme, en caso contrario o cuando se recibe el producto conforme, se continúa con la actividad 13.</p>	<p>Funcionario Proceso Atención al Ciudadano</p>	<p>No aplica</p>
<p>12. Clasificar la correspondencia por destinatario y ubicación: Clasifica la correspondencia de acuerdo al medio de distribución: empresa de correo, funcionario de atención al ciudadano (archivo y correspondencia) de la SE encargado de repartir correspondencia o entrega personal cuando el interesado lo solicita; luego procede a diligenciar los campos faltantes del formato Envío de correspondencia y a imprimir la relación de la correspondencia a enviar de acuerdo al medio de distribución.</p>	<p>Funcionario Proceso Atención al Ciudadano</p>	<p>E01.02.F06 Planilla entrega correspondencia externa</p>
<p>13. Enviar la correspondencia: Entrega a la empresa de correo certificada contratada para distribuir la documentación y al funcionario de</p>	<p>Funcionario Proceso Atención al Ciudadano</p>	<p>Formato empresa envio de</p>

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>atención al ciudadano (archivo y correspondencia) de la SE encargado de repartir la correspondencia. Después de verificada la relación versus la correspondencia física, el responsable de la distribución firma la copia del formato Envío de Correspondencia en señal de recibido y la devuelve para archivar de acuerdo al formato N02.01.F02 <u>Tabla de retención documental</u>.</p> <p>A los dos días de entregada la correspondencia a la empresa de correo, ésta devuelve los “acuse recibo” de la correspondencia entregada a conformidad, y devuelve la correspondencia que no pudo ser entregada al funcionario de atención al ciudadano (archivo y correspondencia). Se archivan los “acuso recibo” y continúa con la actividad 18, y la correspondencia devuelta la registra en el formato Envío de Correspondencia y pasa a la actividad 15.</p>		correspondencia
<p>14. Registrar devolución: Registra la devolución y observaciones en el formato Envío de Correspondencia y pasa a la actividad 16.</p>	Funcionario Proceso Atención al Ciudadano	E01.02.F05 Entrega Correspondenci a Externa devuelta
<p>15. Verificar información de destino de la correspondencia: Verifica la dirección del destino de la correspondencia que exista y la persona a la que va dirigida que recibe la correspondencia, y pasa a la actividad 17.</p>	Funcionario Proceso Atención al Ciudadano	No aplica
<p>16. Registrar acción correctiva y mejora: Procede a registrar la acción correctiva y mejora en el formato Registro de acción correctiva y preventiva y pasa a la actividad 14 para enviar de nuevo la correspondencia.</p>	Funcionario Proceso Atención al Ciudadano	N01.02.F01 Registro de acción correctiva y preventiva
<p>17. Realizar seguimiento a los tiempos de respuesta de la correspondencia: Revisa la correspondencia pendiente de respuesta en cada una de las dependencias, diariamente con base en el reporte del SAC “Export”, verificando que no sobrepasen los tiempos de respuesta fijados por la Secretaría. Luego genera por dependencia el informe de avance de las respuestas a la correspondencia</p>	Profesional Universitario Atención al Ciudadano	Informe de Avance de respuestas a la correspondencia

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
tanto pendientes como finalizadas, y lo envía a cada uno de los funcionarios designados en las dependencias de la SE.		
<p>18. Consolidar la información recibida y generar estadísticas: Genera el reporte administrativo, al final de cada mes, con base en los datos consignados en el reporte del SAC “Export”, “Consolidado estado de finalización por dependencia” para generar los indicadores del proceso E01. Gestionar solicitudes y correspondencia y los entrega al superior inmediato y a cada una de las dependencias para su análisis.</p>	Profesional Universitario Atención al Ciudadano	Consolidado Estado de Finalización por dependencia
<p>19. Analizar información: Analizan los resultados del informe de Reporte de “Consolidado estado de finalización por dependencia” y preparan la reunión mensual de seguimiento con las dependencias de la SE.</p> <p>Adicionalmente, estos informes sirven de insumo al procedimiento E02.01 Medir la satisfacción del cliente; así como el Reporte de Atención al Ciudadano a los procedimientos N01.02 Acciones correctivas y N01.03 Acciones preventivas.</p>	Profesional Universitario Atención al Ciudadano y Líderes de las Dependencias	No aplica

2. PROCESO E02. DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO


Ver documento anexo CAR.E Caracterización del Proceso E. ATENCION AL CIUDADANO

2.1 PROCEDIMIENTO E02. MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE

OBJETIVO

Establecer métodos 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

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012

Inicia con la determinación de los mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los clientes, incluye la aplicación de encuestas de satisfacción, la consolidación, procesamiento y análisis de la información sobre la medición de la satisfacción, y termina con la generación y la distribución de los reportes de satisfacción del cliente a los interesados.

DEFINICIONES


SGC: Sistema de Gestión de Calidad

SE: Secretaría de Educación


EE: Establecimientos Educativos

DETALLE DEL PROCEDIMIENTO


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>1. Determinar mecanismos para identificar necesidades y expectativas de los clientes: Analiza las variables a medir con base en el Informe de Revisión del SGC que genera el procedimiento A04.01 Revisión general del SGC, y evalúa las diferentes técnicas que se utilizarán para recopilar la información y conocer las necesidades y expectativas de los clientes con respecto a los servicios que le presta la SE: Sondeos transaccionales, sesiones de grupo, paneles de clientes, revisiones de la relación, quejas y reclamaciones, informes de campo, periodicidad y frecuencia, teniendo en cuenta las políticas que rigen el proceso. Paralelamente, prepara el o los instrumentos de medición que le permitan conocer las necesidades y expectativas de los clientes.</p>	Profesional Universitario Proceso Atención al Ciudadano	No aplica
<p>2. Aplicar encuestas de Satisfacción del Servicio: Semestralmente aplica las Encuestas de Satisfacción del Servicio en los formatos de Encuesta satisfacción del servicio, con base en la técnica de muestreo definida para recopilar información y de acuerdo con la frecuencia estipulada por la SE, que permite medir el grado de satisfacción de los clientes de la SE con respecto a los servicios que presta aplicado, entre: docentes, directivos docentes, padres de familia, estudiantes, entre otros. Las encuestas diligenciadas son consolidadas en la actividad 4.</p>	Funcionarios Proceso Atención al Ciudadano	E02.01.F05 Encuesta satisfacción del servicio
<p>3. Recopilar, revisar y validar la información para medir la satisfacción del cliente: Recibe de las diferentes fuentes, la información</p>	Profesional Universitario Proceso Atención	No aplica

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>relacionada con la atención al ciudadano, en los periodos establecidos por la dependencia, los cuales son los insumos necesarios que le permiten medir el estado de la satisfacción del cliente con respecto a los servicios que presta la SE.</p> <p>La información recibida, en papel o medio magnético, del Ente o proceso generador, se revisa y valida que esté acorde con las especificaciones establecidas por Gestión Administrativa y Financiera sobre: el completo y acorde diligenciamiento de los formatos, se presenten los resultados de la medición de los indicadores, y exista la documentación soporte en caso de requerirse. Si la información no cumple con las especificaciones, se devuelve al remitente para que la corrija y se repita esta actividad, exceptuando las encuestas de satisfacción del servicio y las sugerencias de los clientes tomadas del buzón de sugerencias, que se procesan con la información que contengan; en caso contrario se continúa con la actividad 4.</p> <p>Las fuentes de información se encuentran en el Anexo 1.</p>	al Ciudadano	
<p>4. Clasificar, capturar y aplicar los métodos e instrumentos establecidos para obtener los resultados:</p> <p>Clasifica de acuerdo con el medio en que le entregan la información (papel o medio magnético) y el tipo de proceso que sufrirá (captura o cargue en el archivo Excel de procesamiento de la información recibida). Con la información organizada, captura y/o registra la información, mediante la aplicación de instrumentos, métodos y/o técnicas estadísticas determinadas y genera gráficas, indicadores, tipificación de conceptos, tendencias, entre otros sobre los niveles de percepción del cliente con respecto al servicio que presta la SE.</p>	Profesional Universitario Proceso Atención al Ciudadano	Indicadores, gráficas, tendencias.
<p>5. Analizar, comparar, interpretar los datos obtenidos y diagnosticar:</p> <p>Realizan el análisis de toda la información para identificar los factores de calidad más relevante para satisfacer las necesidades de los usuarios de la SE. Se establecen los estándares de calidad en la satisfacción</p>	Profesional Universitario Proceso Atención al Ciudadano y Funcionario de	Análisis de la información

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>del servicio, los cuales compara con los resultados obtenidos en cada medición, para verificar el grado de cumplimiento.</p> <p>Para el análisis de la satisfacción del cliente, el funcionario de atención al ciudadano de la SE integra los resultados cuantitativos y cualitativos generados en la actividad anterior y diseña nuevos gráficos que integren y faciliten la interpretación de la información obtenida. Los funcionarios de atención al ciudadano y de planeación (SGC) de la SE identifican y analizan las dimensiones sujetas a mejorar, con sus respectivas causales de insatisfacción y las que deben acentuarse por estar originando satisfacción.</p> <p>Para el análisis y el diagnóstico de la información generada se tienen en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de las expectativas de los clientes y estimación de lo que esperan por parte de la SE (identificación de problemas potenciales) • Transformación de los resultados obtenidos en requisitos para la organización • Evaluación de la calidad ofertada por la SE versus la calidad percibida por el cliente • Estudio de los resultados provenientes de otras fuentes acordes con la misión de la SE • La retroalimentación de las dependencias de la SE para mejorar los planes de acción hacia los clientes. 	Planeación de la SE	
<p>6. Generar los reportes de satisfacción del cliente y distribuir a los interesados:</p> <p>Realiza los informes correspondientes, partir de la evaluación de la información sobre el grado de satisfacción del cliente y de acuerdo con la dependencia o subproceso destino, los cuales involucran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción del servicio en porcentaje • Frecuencia con que se presentan las causales de satisfacción o insatisfacción de los clientes y la importancia de la causal versus la satisfacción • Problemas actuales y potenciales detectados • Tiempo de respuesta de la PQRS • Acciones o actividades pertinentes que permitan acentuar lo que se está haciendo bien y corregir las principales deficiencias detectadas que está 	Profesional Universitario Proceso Atención al Ciudadano	Informes de Resultados

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>generando insatisfacción en los clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> Expectativas y requerimientos manifestados por el cliente Evidencias que soporten el porqué se deben implementar las acciones o actividades propuestas, principalmente con datos numéricos y gráficos Posibles impactos que tendría la implantación de la mejora Comparación de los datos obtenidos con periodos anteriores y con los estándares fijados por la SE <p>Presenta o entrega los reportes a las dependencias o subprocesos que los requieran, con el fin que cada área responsable emita las acciones correctivas respectivas.</p> <p>Los principales informes que se generan en esta actividad se encuentran en el Anexo 2.</p> <p>Las dependencias de la SE con base en el reporte Acciones de mejora al servicio, al implementar las acciones propuestas, deben hacer un llamado al procedimiento N01.03 <u>Acciones preventivas</u>.</p> <p>Las Hojas de Vida de los indicadores de satisfacción del cliente que se envían al procedimiento A01.01 <u>Análisis de la información estratégica del sector</u>, se generan como está detallado en la política.</p> <p>El funcionario de atención al ciudadano de la SE, una vez que son evaluados los reportes y resultados de la satisfacción del cliente por el proceso A04.01 <u>Revisión general del SGC</u>, procede a la divulgación de los resultados con base en los parámetros establecidos por la SE para efectos de su divulgación.</p>		

Anexo 1:

Ente o subproceso generador	Fuente de Información
E01.01 Atender, direccionar, y hacer seguimiento a solicitudes	Sugerencias clientes Encuestas de Satisfacción en la atención y solución de PQR Reporte de Atención al ciudadano
E01.02 Recibir y Enviar Correspondencia	Reporte de Atención al ciudadano Indicadores del proceso E01 . Gestionar solicitudes y

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MP&P.E
	MACROPROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: Septiembre 2012

	correspondencia
A03.01 Programación y ejecución de la asistencia técnica	Evaluación de Asesoría
D02.01 Gestión del PEI en los establecimientos educativos oficiales y no oficiales	Evaluación de la Asesoría
D02.02 Apoyar la ejecución de los planes de mejoramiento de los EE oficiales y no oficiales	Evaluación de la Asesoría
D02.05 Promover la articulación de los niveles educativos	Evaluación de la Asesoría
D02.06 Gestionar el uso de medios educativos	Evaluación de la Asesoría
Comunidad Educativa y ciudadanía en general	Encuestas de satisfacción servicio diligenciadas.

Anexo 2:

Ítem	Dependencia o Subproceso destino	Informe	Propósito
1	A04.01 Revisión general del SGC	E02.01.F01 Reporte de satisfacción del cliente	Permite consolidar los resultados de la medición de la información recopilada del ciudadano, sobre su grado de satisfacción o percepción de la prestación del servicio que ofrece la SE, permitiendo identificar y aprovechar las oportunidades de mejora y crear planes de acción y estrategias para su mantenimiento o mejoramiento.
2	A04.01 Revisión general del SGC	E02.01.F02 Diagnóstico de oportunidades de mejora	Mostrar las posibles acciones a implementar, detectadas con base en la información recolectada, que conllevaría al mejoramiento de procesos, ubicación de dependencias o personal, funcionalidad, competencias de los funcionarios, etc.; con sus posibles impactos tanto en la organización como en la satisfacción al cliente.
3	A04.01 Revisión general del SGC	E02.01.F03 Diagnóstico problemas potenciales	Identificar los problemas potenciales que pueden ser mejorados antes de que aumente el grado de insatisfacción por causa el mismo, con sus respectivas alternativas de solución, cuando la información recolectada lo permita.
4	A04.01 Revisión general del SGC Áreas de la Secretaría	E02.01.F04 Acciones de mejora al servicio	Identificar y formular actividades o estrategias que puedan ser implementadas en las diferentes dependencias de la SE de manera inmediata, en beneficio de la satisfacción del cliente o para solucionar situaciones recurrentes; y que se desprenden del análisis de los resultados obtenidos de la consolidación de la información obtenida del cliente o detectada por el personal interno