

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:AC-P3
	TRAMITE SOLICITUDES DE PQRS	VERSIÓN: 05
	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	FECHA: 03-05-14
		PÁGINA 1 de 5

1. OBJETO

Recibir, distribuir y dejar registro del estado en que se encuentra cada requerimiento y hacer seguimiento para dar respuesta oportuna a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, trámites y sugerencias que llegan a la Secretaría de Educación de Córdoba.

2. ALCANCE

Este procedimiento 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 procedimiento. 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 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 procedimiento 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. TERMINOLOGÍA (definiciones, siglas y abreviaturas)

3.1 petición: Solicitud verbal o Escrita que se presenta ante un órgano o individuo con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

3.2 Queja: Es cualquier expresión de insatisfacción puesta en consideración a la Oficina de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos por cualquier miembro de la comunidad, respecto al servicio que se presta en la institución o entidad y que necesita una respuesta.

3.3 Reclamo: Es la potestad o declaración formal para reivindicar un derecho que ha sido perjudicado o amenazado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio público, o falta de atención a los usuarios por parte de la entidad pública.

3.4 SAC: Sistema de Atención al Ciudadano

3.5 SED: Secretaria de Educación Departamental.

4. GENERALIDADES Y/O POLITICAS DE OPERACIÓN:

4.1 Todas las áreas de la Secretaría de Educación tienen la obligación de generar y mantener actualizada a la oficina 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, 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.

4.2 La oficina de atención al ciudadano mínimo una vez al mes debe consolidar y enviar las consultas radicadas en el aplicativo SAC de los ciudadanos con sus respuestas a las diferentes áreas de gestión, para éstas mantener

Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Firma: Cargo: profesional Universitario	Aprobado por: Firma: Cargo: Secretario(a) de Educación
--	---	--

 <p>DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA</p>	PROCEDIMIENTO	CODIGO:AC-P3
	TRAMITE SOLICITUDES DE PQRS	VERSIÓN: 05
	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	FECHA: 03-05-14
		PÁGINA 2 de 5

actualizado el listado de preguntas frecuentes (se debe tener en cuenta que este listado contiene tanto la pregunta como la respuesta), para lo cual también revisan las preguntas frecuentes de páginas Web de otras Secretarías y del MEN y los eventos estacionales que se pueden llegar a presentar en el área.

4.3 Las áreas de la Secretaría de Educación tienen la responsabilidad de actualizar los requisitos de los trámites y ejes temáticos que operen en cada área; los cuales deben ser entregados formalmente por el encargado del área o el líder del trámite al profesional universitario de la oficina de atención al ciudadano (Líder del Proceso de atención al ciudadano).

4.4 la oficina de atención al ciudadano) considera la necesidad de velar porque el servicio al cliente sea una constante en la gestión de las áreas de Secretaria de Educación; para ello, permanentemente monitorea la oportunidad en la gestión de los trámites que realizan.

4.5 La definición de ejes temáticos y tiempos de respuesta por cada uno de los trámites, tipos de documentos y solicitudes es realizada por cada una de las áreas de la Secretaría; cada vez que se presente un cambio en los mismos, debe comunicarse a atención al ciudadano para su respectiva actualización.

4.6 Toda, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, tutelas y trámites, verbales y escritos, que ingresen a la Secretaría de Educación deben recibirse y radicarse en la oficina 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 procedimiento Gestionar comunicaciones institucionales.

4.7 La oficina 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.

4.8 Cada vez que llegue a la oficina atención al ciudadano) el fallo de algún proceso jurídico en contra de la Secretaría de Educación (tutela o demanda), esta debe ser asignada a través del SAC, al área responsable de su respuesta inmediatamente.

4.9 La oficina de atención al ciudadano debe generar informes sobre el volumen de consultas, quejas y reclamos que ingresaron por cada uno de los medios de comunicación establecidos (personal, correo electrónico, vía Web, teléfono y correo certificado) para atender al ciudadano.

4.10 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.

4.11 Las solicitudes recibidas vía Web en el aplicativo SAC, deben ser catalogados por parte del operador del área de atención al ciudadano en el SAC.

4.12 La oficina de atención al ciudadano, asigna a través del Sistema atención al ciudadano (SAC) a las áreas responsables de su gestión los trámites que tienen pendientes requisitos de radicación.

4.13 El profesional universitario mensualmente realiza una reunión de seguimiento con los funcionarios responsables de las áreas que presenten incumplimientos reiterativos en la gestión de los trámites, la cual se formalizará mediante la elaboración de un acta de reunión,

4.14 Los bienes propiedad del cliente que se manipulan en la SED son los documentos soportes para los requerimientos, los cuales ingresan por este proceso, en el cual se garantiza la confidencialidad, identificación, conservación de la información hasta su respuesta (cuando aplique), realizando el seguimiento en cada una de las áreas de gestión cuando lo requiera la respuesta. Si en cualquier momento de su trámite se llegara a perder la información del cliente, debe generarse comunicación mediante carta u oficio, informando lo sucedido, para que este vuelva a completar la información.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO:AC-P3
	TRAMITE SOLICITUDES DE PQRS	VERSIÓN: 05
	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	FECHA: 03-05-14
		PÁGINA 3 de 5

4.15 La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos de la cadena de valor, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la secretaría, debe ser desarrollado por los responsables de cada proceso. La definición de los responsables se encuentra en la hoja de vida de cada indicador.

4.16 El formato hoja de vida es el instrumento que se debe utilizar para la definición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, en ésta se especifica la información, periodicidad y la formula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos. Existe una hoja de vida por proceso con todos los indicadores relacionados con el mismo, incluyendo los indicadores del Tablero de Indicadores. Las actividades detalladas para la definición, medición y seguimiento de indicadores se encuentran descritas en el numeral 8 del manual de calidad.

4.17 Todos los registros que se generen en cada uno de los procedimientos deben ser archivados de acuerdo con los lineamientos del procedimiento Archivo de gestión.

4.18 Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales ya sea durante la ejecución de los diferentes subproceso o debido al análisis de los resultados de los indicadores asociados al proceso, el dueño del proceso debe generar acciones correctivas ó preventivas, las cuales deben ejecutarse de acuerdo con lo estipulado en los subprocesos Acciones correctivas y Acciones preventivas.

5. CONTENIDO

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Orientar al ciudadano que llega a la Secretaría de Educación en cuanto a información y ubicación de trámite de documentos.	Técnico	Requerimientos recibidos.
2	Identificar, radicar y asignar en el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC todos las solicitudes, quejas, trámites, reclamos que lleguen a la SED y sean recibidos por el operador del SAC.	Técnico	SAC –Magnético Formato Atención PQRS AC-P3-F3
3	Depositar formato Encuesta de satisfacción en PQRS del servicio diligenciado por el ciudadano en el buzón de sugerencias.	Técnico	Encuesta de Satisfacción Servicio AC-P3-F1
3	Atender los requerimientos (queja o reclamo y trámite) por canal personal, correo electrónico o físico, telefónico o por Web, y asignar al área responsable de dar respuesta en el tiempo establecido de acuerdo a los ejes temáticos parametrizados.	Técnico	SAC -Magnético
5	Asignar en el SAC la consulta realizada por el ciudadano a la dependencia de la SED que le dé respuesta.	Técnico	SAC -Magnético
6	Registrar en el SAC la respuesta a la consulta realizada y dar por finalizado el requerimiento.	Técnico	SAC -Magnético
7	Las solicitudes, peticiones o trámites que no pudieron ser resueltas por la dependencia inicialmente asignada desde el área de Atención al Ciudadano, se reasigna a través del SAC a la dependencia que realmente le dé respuesta.	Técnico	SAC –Magnético Registro Export Excel
8	Atender requerimiento reasignado por la dependencia y	Profesional	SAC -Magnético

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	PROCEDIMIENTO		CODIGO:AC-P3
	TRAMITE SOLICITUDES DE PQRS		VERSIÓN: 05
			FECHA: 03-05-14
	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO		PÁGINA 4 de 5

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	analizar e iniciar respuesta al requerimiento de acuerdo al tiempo establecido en los ejes temático	Universitario - Técnico	
9	Realizar seguimiento a los requerimientos de la dependencia Diariamente generando reporte en el SAC "Export" con los datos de: No. caso, Ciudadano, fecha de creación del requerimiento, fecha de vencimiento del requerimiento, canal, dependencia asignada, funcionario, estado de los requerimientos radicados.	Técnico	Reporte Export Excel
10	Generar informe, archivar y enviar encuesta para consolidación.	Profesional Universitario - Técnico	Consolidado de estado de finalización de requerimientos por dependencias.
11	Analizar información del Reporte de "Consolidado de estado de finalización de requerimiento por dependencia.	Profesional Universitario - Técnico	Acta de compromisos

6. REGISTROS RELACIONADOS CON ESTE DOCUMENTO

Código	Nombre	Lugar almacenamiento	Protección	Acceso	Recuperación	Tiempo de retención	Disposición
N/A	Requerimientos recibidos.	Archivo / SAC	Carpetas/ archivador	Privado	Carpeta de control y distribución de documentos	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central
N/A	SAC -Magnético	SAC	pc	General		Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central
AC-P3-F1	Encuesta de Satisfacción de Servicio	Archivo de la Oficina Responsable	Carpetas/ archivador	General	Carpeta de control y distribución de documentos	1 año	Eliminar
N/A	Reporte Export Excel	Archivo Magnético y Archivo de la Oficina Responsable	Carpetas/ archivador	General	Carpeta de control y distribución de documentos	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central
N/A	Consolidado de estado de finalización de requerimientos por dependencias	Archivo Magnético y Archivo de la Oficina Responsable	Carpetas/ archivador	General	Carpeta de control y distribución de documentos	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central
AC-P3-F2	Acta de compromisos	Archivo Magnético y Archivo de la Oficina Responsable	Carpetas/ archivador	General	Carpeta de control y distribución de documentos	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central
AC-P3-F3	Formato atención PQRS, tutelas y Tramites	Archivo Magnético y Archivo de la Oficina Responsable	Carpetas/ archivador	General	Carpeta de control y distribución de documentos	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	PROCEDIMIENTO	CODIGO:AC-P3
	TRAMITE SOLICITUDES DE PQRS	VERSIÓN: 05
	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	FECHA: 03-05-14
		PÁGINA 5 de 5

7. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Descripción del cambio	FECHA
05	Se ajusta el procedimiento por la nueva estructura adoptada por la Gobernación de córdoba. Se modifica la inscripción en la imagen del escudo de los sesenta años. Se incluyen Políticas de Operaciones Se cambia el nombre del procedimiento	03/05/14