

**Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos Atención al Ciudadano de la
Secretaría de Educación Municipal de Ipiales.**

ESTUDIANTE:

YENY PATRICIA LOPEZ AREVALO

TUTORA

Docente (ESAP) Magister- ANDREA RENGIFO RENGIFO

**ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PUBLICA-ESAP
SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE IPIALES
IPIALES-NARIÑO -MAYA -26 DEL 2023**

Resumen:

En el presente trabajo se aborda la necesidad de contar con un manual actualizado que facilite la interacción entre la Administración Pública Nacional y la ciudadanía en el municipio de Ipiales, Colombia. Donde se destaca los constantes cambios y necesidades de la población que surgen con cada cambio de administración municipal, lo que requiere la implementación de planes de desarrollo adecuados. A partir de esto, se identifica una deficiencia en la Secretaría de Educación Municipal de Ipiales, donde no se cuenta con un manual actualizado de procesos y procedimientos del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), lo cual afecta la satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, este informe de práctica administrativa muestra el proceso de actualizar los componentes E01 y E02 del SAC en la Secretaría de Educación Municipal de Ipiales donde el objetivo principal es mejorar la calidad del servicio de atención al ciudadano y la percepción general de los ciudadanos a través de la actualización de trámites, formatos y actividades.

Palabras claves: Manual actualizado, interacción, Administración Pública Nacional, municipio de Ipiales

Abstract:

The present work addresses the need for an updated manual that facilitates the interaction between the National Public Administration and the citizens in the municipality of Ipiales, Colombia. It highlights the constant changes and needs of the population that arise with each change in municipal administration, requiring the implementation of appropriate development plans. Based on this, a deficiency is identified in the Secretaria de Educación de Ipiales, where there is no updated manual of processes and procedures for the Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), which affects user satisfaction. Therefore, this administrative practice report shows the process of updating components E01 and E02 of the SAC in the Secretaria de Educación Municipal de Ipiales, with the main objective of improving the quality of citizen service and the overall perception of citizens through the update of procedures, formats, and activities.

Key words: Updated manual, interaction, National Public Administration, municipality of Ipiales.

Agradecimientos y dedicatoria

A mi amada familia y mis dedicados profesores, quiero expresar mi profundo agradecimiento. Sin su apoyo constante, este logro no habría sido posible. Su guía y amor incondicional me han impulsado a alcanzar mis metas. A ustedes, el más sincero agradecimiento por su invaluable contribución en este trabajo de practica de grado.

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia establece en el artículo 2 como uno de los fines esenciales del Estado el servicio a la comunidad. Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos. Y a su vez, propender por el respeto a la diversidad étnica, la atención especial preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general. El crecimiento y los constantes cambios que ocurren en las administraciones municipales, siempre están precedidos de un gran número de necesidades culturales, políticas, sociales y económicas de la población, esto implica que cada cambio de administración se implementen planes de desarrollo muy diferentes, la implementación de estos siempre trae consecuencias ya sean positivas o negativas para la población que habita en el municipio de Ipiales. Para la administración Municipal de turno debe ser muy importante, medir la satisfacción de los usuarios, que hacen parte de la Secretaria de Educación Municipal de Ipiales, pero ¿qué ocurre cuando las líneas y tiempos de espera en la prestación de servicios es la principal causa de inconformidades de los usuarios?, esto se debe a gran parte a la deficiencia por parte de las áreas de intervención al no contar con un manual actualizado de procesos y procedimientos que este actualizado con los tramites , formatos, preguntas frecuentes y respuestas que realizan los ciudadanos y no estén cargados en la plataformas del SAC , ni en las páginas oficiales de la entidad para consulta de los ciudadanos. Adicionalmente Nuestro país se ha caracterizado por tener una

percepción no muy buena del trabajo que realizan los servidores públicos y los servicios prestados por estos. Este trabajo de practica plantea la proposición de una mejora en la actualización del manual de procesos y procedimientos de sus componentes E01 y E02 del Sistema de Atención al Ciudadano-SAC, como una propuesta de mejora sustentada en una evaluación previa del mismo; Esta evaluación se realiza con el fin de establecer los niveles necesarios, para brindar un servicio calidad de la atención y la percepción general de los ciudadanos a través de trámites ,formatos y actividades actualizadas para la comunidad en general.

MARCO CONTEXTUAL

La presente practica administrativa se llevará a cabo en el Municipio de Ipiales, ubicado al sur del Departamento de Nariño, la dependencia receptora para realizar la práctica es la entidad adscrita a la planta global de la Alcaldía Municipal de Ipiales dependencia Secretaria de Educación Municipal de Ipiales, ya que es la principal responsable de llevar la recepción documental que llega por los diferentes canales de comunicación (personal, correo electrónico, correo certificado, por línea telefónica, entre otros). De igual manera se incluyen otras entidades de la administración municipal a quienes se re direccionan todos los requerimientos que sean de su competencia, para dar pronta solución al interesado y es por ello que se requiere de forma urgente la actualización del Manual de procesos y Procedimientos del Sistema de Atención al Ciudadano-SAC, en la entidad en comento.

ANTECEDENTES:

La Certificación del Municipio de Ipiales, por parte del Ministerio de Educación Nacional, constituye una importante oportunidad para el despliegue de políticas de formación docente dentro de jurisdicción, con el propósito de superar los desequilibrios actuales y los problemas que vienen afectando el desarrollo de este campo desde ya hace algunas décadas, afianzando el compromiso por el fortalecimiento y la mejora de la educación del municipio de Ipiales.

En El 2009 la Secretaría de Educación Municipal de Ipiales es certificada mediante resolución No. 9874, emitida por el Ministerio de Educación Nacional, quien reconoce el cumplimiento de requisitos para que la entidad territorial asuma la administración del servicio público educativo en desarrollo del proceso descentralización; dentro de sus considerandos, expresa que el Municipio de Ipiales (Nariño), presentó: “El Plan de Desarrollo Municipal e informe del cumplimiento de metas para el sector educativo, Directorio de establecimientos educativos organizados en instituciones educativas y centros educativos, estudio técnico de planta de personal de docentes y directivos docentes de acuerdo a parámetros establecidos en las normas vigentes con el respectivo estudio de viabilidad financiera, documentos que relacionan la ejecución del plan para asumir los procesos y los sistemas de información” (Resolución 9874 Min. Educación 2009). Dentro de los procesos se encuentra Atención al Ciudadano y partir de este momento la Secretaría de Educación Municipal establece la estructura y horizonte institucional que a continuación se relaciona.

La secretaria de educación está ubicada en la carrera 7 No 7-12 Edificio Juan Pablo Segundo Tercer Piso, está adscrita a la planta global de la Alcaldía Municipal de Ipiales, actualmente está representada por el Señor Alcalde del Municipio de Ipiales Doctor: LUIS

FERNANDO VILLOTA MÉNDEZ y como Secretaria de Educación está la Dra. ELIANA ISABEL QUITIAN OCAMPO, nombrada a partir del 13 de octubre mediante Decreto 105 del 2021, la Secretaria de Educación cuenta con 22 funcionarios de nómina y 40 funcionarios de contrato y atiende a los 1200 docentes y administrativos de las Instituciones Educativas oficiales y privadas del Municipio de Ipiales y comunidad en general.

Por lo tanto, tienen la competencia de administrar en Ipiales el servicio educativo garantizando su adecuada prestación en condiciones de cobertura, calidad y eficiencia

Dentro del proceso en comento , me permito describir el sentido del proceso de practica en la Secretaria de Educación Municipal de Ipiales en el proceso misional del componente de cadena de valor que contempla Atención al Ciudadano -SAC, en el cual se iniciara en sitio el proceso de actualización del componente E01 y E02 de la entidad receptora propuesta para iniciar la práctica , el cual está establecida la ruta de trabajo con la documentación aportada con la que se va a realizar el trabajo de actualización del proceso de Atención al Ciudadano

PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA

En el municipio de Ipiales, específicamente en la entidad receptora que para este caso es la Secretaria de Educación Municipal de Ipiales, no cuenta con un manual actualizado de procesos y procedimientos del Sistema de atención al Ciudadano, que permita al ciudadano verificar formatos y preguntas que estén al alcance en la plataforma de la misma secretaria en comento.

¿Cómo el apoyo de un estudiante de ESAP-Ipiales puede contribuir a la actualización del Manual de procesos y procedimientos del Sistema de Atención Al Ciudadano de la Secretaria de Educación Municipal de Ipiales.

DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Una de las principales características de Secretaria de Educación de Ipiales es la de brindar una atención y un servicio digno, oportuno, continuo, eficiente y de calidad, pero la inadecuada y deficiente planificación en la gestión de la recepción de las PQRS acarrea el bajo interés del área Administrativa y Financiera de SEM-Ipiales, como también el desconocimiento y la importancia en los procesos del servicio de atención al ciudadano; de igual manera la baja capacitación e inducción a su personal ha conllevando a inadecuados procedimientos, de los cuales se deriva el incumplimiento de los funcionarios en el proceso de la recepción de las PQRS; esto debido a que no se cuenta con el manual actualizado de procesos y procedimientos del sistema de atención al ciudadano.

Por lo tanto, evidenciamos que son varias funciones, lo cual no permite una atención eficiente, de calidad y oportuna para este proceso, de la misma manera no hay el suficiente personal puesto que no se tiene contemplado la necesidad del talento humano por el desconocimiento del manual de procesos y procedimientos del SAC.

Por otra parte, los usuarios desconocen el conjunto de actividades que incluye el proceso de las PQRS, a causa de la escasa pedagogía social debida al limitado personal para que realice de manera más eficiente la orientación en los tramites y servicios que presta la Secretaria de Educación de Ipiales a través del Sistema de Atención al Ciudadano-SAC para contratar las capacitaciones de inversión social.

Estas deficiencias se presentan por la inadecuada implementación del manual de procesos y procedimientos del sistema de atención al ciudadano-SAC, teniendo en cuenta que actualmente no se evidencia en los canales de consulta actualización de tramites del Servicio de Atención al Ciudadano en las plataformas dispuestas para consulta de la

comunidad. Así mismo, no se observa interés por parte de la Secretaria de Educación en la parte de dirección, para mejorar el desempeño de estos procesos; control interno de gestión es quien debe garantizar la atención efectiva y de calidad por parte de todos los funcionarios de la Secretaria de Educación.

De acuerdo a lo anterior se puede manifestar que, en la Secretaria de Educación Municipal de Ipiales, la ineficiencia administrativa en la recepción de las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (P, Q, R, S), genera situaciones como: demora del tiempo en el trámite documental; respuestas fuera del tiempo legal establecido para los diferentes tipos de PQRS, hecho que genera insatisfacción en los usuarios.

OBJETIVO GENERAL

En este orden de ideas el presente documento contempla el proceso de apoyo derivado de las actividades que se desarrollaran en la práctica administrativa realizada en la Secretaria de Educación Municipal de Ipiales en el proceso de actualización del Sistema de Atención al Ciudadano-SAC en sus componentes E01 y E02 –SAC.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1-Analizar la información aportada por parte de la entidad receptora que para este caso es la Secretaria de Educación Municipal de Ipiales del proceso de Atención al Ciudadano.SACV2.0.

2- Apertura de actualización del proceso E01 del SACV2.0., con la primera caracterización de los procesos E01.01 del Proceso SACV2.0. de la Secretaria de Educación Municipal de Ipiales.

3- Apertura de actualización del proceso E02 del SACV2.0., con la primera caracterización de los procesos E02.02 del Proceso SACV2.0. de la Secretaria de Educación Municipal de Ipiales.

MARCO NORMATIVO:

Que de acuerdo con la Constitución Política de Colombia 1991. Art. 1 se contempla que “Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.” El Art.2 servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.” Que el Art 23 reza en su forma más simple que “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.” (Asamblea Nacional Constituyente, 1991). La Ley 962 de 2005 establece la 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.” 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”. Que se contempla dentro de la ley 1474 del 2011 y que finalmente se regula el “Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que se encuentra regido por la ley 1755 del 2015. Que dentro del aparato institucional de la entidad se debe tener en cuenta los decretos que se relacionan con que hacer fundamental del servicio así Decreto 2232 de 1995 crea el “Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.” Artículo 1°. “Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano”. (presidente de la República de Colombia, 2009) Teniendo en cuenta los CONPES 3649 de 2010 establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.” Establece lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación dirigidas al apoyo de las actividades que se desarrollan en las entidades de Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares para aumentar la confianza y la satisfacción de los ciudadanos/clientes con los servicios prestados. Por otro lado, en el CONPES 3785 de 2013 establece la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca multilateral hasta por la suma de USD 20 Millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al servicio del ciudadano.

JUSTIFICACIÓN

El presente practica se la realizara con el firme propósito de indagar el contexto actual del municipio de Ipiales de cara a la prestación del Servicio en la secretaria de Educación Municipal de Ipiales. Para esto es importante tener presente tres valores que acompañan a esta vocación y que deben ser aplicados en la vida diaria: Respeto, Seguridad y Transparencia. Los objetivos previamente establecidos en la Política de nacional de eficiencia Administrativa al servicio del Ciudadano son: Atender de manera oportuna y efectiva las necesidades y solicitudes de la comunidad y partes interesadas. Promover espacios de participación comunitaria, permitiendo el acceso a la información y la retroalimentación oportuna y confiable. con el propósito de Mejorar continuamente el proceso de Atención al Ciudadano -SAC de la secretaria de Educación del Municipio de Ipiales, fortaleciendo la gestión integral del talento humano y la prestación de los servicios a la comunidad mediante la actualización de actividades, tramites y formatos establecidos en el Proceso E01 y E02 Actuando bajo los principios de la Ética Pública y de Transparencia de cara a la comunidad y partes interesadas. La atención a la ciudadanía debe ser la razón de ser en cualquier entidad y es sobre esta que se estructura la prestación del servicio; La atención eficiente y con calidad permite un acercamiento más afable, cómodo natural y sencillo. Para la Secretaria de Educación del Municipio de Ipiales en el componente del -SAC, el servicio y la atención que se ofrece a la comunidad debe ser prestado en función del ciudadano y con criterios de calidad y oportunidad, para que cuando estos se acerquen a solicitar algún servicio, realizar un trámite y/o para resolver una inquietud sientan que los funcionarios se esfuerzan por satisfacer de manera amable y eficaz sus requerimientos y solicitudes. Dada la anterior afirmación, se plantea que una buena atención al usuario es la razón de ser de la

Secretaría de Educación Municipal de Ipiales por consiguiente la presente práctica administrativa conlleva a realizar unos aportes con un estudio previo de las inconformidades de los usuarios y la imagen de servicio que les proyectan a estos. Las necesidades de mejoramiento en la adecuada atención al ciudadano se detectan gracias al incremento de las inconformidades que se evidencian en las peticiones quejas y reclamos presentadas por los usuarios. sino que además se debe propender por atender las necesidades de los usuarios en pro de lograr relaciones de largo plazo con este. Es así cómo se genera la necesidad de realizar la Actualización del Proceso E01 y E02 al Servicio del Ciudadano, donde se establezca la percepción de estos lineamientos desde diferentes puntos de vista. Esto implica que, en mi calidad de Estudiante de Administración Pública en el desarrollo práctico del conocimiento, realicemos un diagnóstico del protocolo de atención al ciudadano y podamos aplicar conocimientos fundamentales sobre planeación que conlleven al logro de los objetivos establecidos en la parte de la práctica, para la presente propuesta. El fin último de la práctica se surgirá, implementar de una forma adecuada la política antes mencionada a los procesos del SAC, al igual que la actualización de la información y tramites actuales con la norma que lo cobija y que permita eliminar las falencias detectadas con respecto a la calidad del servicio a los ciudadanos en cuanto a sus PQRS, Los resultados y la propuesta de mejoramiento son esenciales para la toma de decisiones respecto a sus estrategias con los ciudadanos, para disminuir inconformidades de la población.

4 LOGROS OBTENIDOS

Dentro del proceso de aprendizaje de la practica administrativa en la entidad receptora se realizó una importante labor de apoyo a la gestión administrativa en la Secretaria de Educación Municipal de Ipiiales obteniendo uno resultados muy significativos para, la entidad en mención y se relacionan a continuación.

1. En primera instancia se logró entregar a la Secretaria de Educación un Manual de procesos y procedimientos actualizado con la información de actividades, tramites, formatos y preguntas frecuentes de los ciudadanos.
2. Se logro a actualizar las pagina web de la Secretaria de Educación Municipal de Ipiiales con los insumos aportados de todas las dependencias en la actualización de trámites y formatos.
3. Se logro capacitar a los docentes en el proceso de actualización de trámites y actividades y servicios que realiza la Secretaria de Educación Municipal de Ipiiales y como ellos pueden ingresar a la página y a la plataforma del Sistema de Atención al Ciudadano -SAC, y pueden verificar la información totalmente actualizada para, que puedan realizar sus trámites desde la comodidad de su casa.
4. Se logro socializar y concientizar a todos los funcionarios de la Secretaria de Educación Municipal de Ipiiales, la importancia de tener el manual de proceso y procedimientos actualizado y el cumplimiento de la norma en la realización de cada tramite.

5 RESULTADOS FINALES ELABORADOS

Como el resultado final elaborado dentro de la entidad escogida para la práctica administrativa Secretaria de Educación Municipal de Ipiiales se deja entregando al comité directivo y a todos los funcionarios un manual de proceso y procedimientos de atención al ciudadano, completamente actualizado y publicado en la página web www.semipiales.gov, para conocimiento de toda la comunidad en general.

6 CONCLUSIONES

Dentro del proceso de la practica administrativa en la Secretaria de Educación del Municipio de Ipiales se finalizó con las siguientes conclusiones.

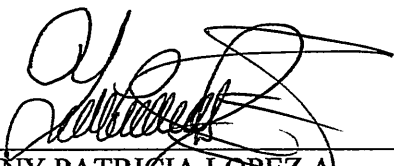
1. A lo largo de esta práctica administrativa se llegó a la conclusión de que el manual de procesos y procedimientos de atención al ciudadano-SAC de la Secretaria de Educación Municipal de Ipiales, es fundamental para todas las dependencias ya que su componente es transversal en el proceso de trámites y servicios la cual depende de la labor conjunta del talento humano y apoyo financiero, para que exista una estandarización de procesos para la misma organización.
2. Por otra parte, se puede concluir que, sin un equipo idóneo, el personal difícilmente podrá contribuir al logro de los objetivos propuestos por la entidad, la secretaria de educación será eficiente en su proceso cuando la entidad fortalezca la retroalimentación de los procesos a todos sus funcionarios.
3. Para cerrar el cumplimiento de la practica administrativa se sugiere mantener el manual de procesos y procedimientos de atención al ciudadano-SAC actualizado con el fin de que se de gran utilidad para las nuevas administraciones y el nuevo personal que ingrese a la entidad.

7-RECOMENDACIONES

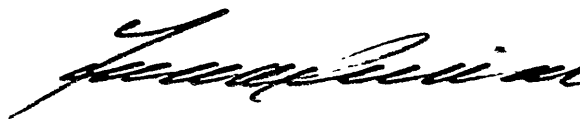
Dentro del proceso finalizado se pudo observar algunas deficiencias en el proceso que se ha venido realizando dentro de la Secretaria de Educación del Municipio de Ipiales, en la realización de trámites y servicios al no contar con un manual de procesos y procedimientos actualizados de atención al ciudadano-SAC y por lo tanto se dejó las siguientes recomendaciones.

1. Se recomienda a la secretaria de Educación realizar seguimiento mensual a través de informes mensuales presentados al comité directivo de seguimiento del proceso de atención al ciudadano -SAC.

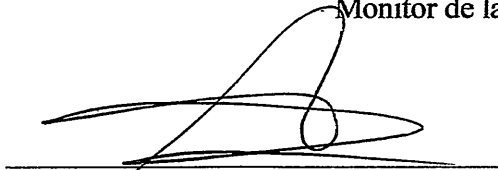
2. Se recomienda al líder del Sistema de Gestión de Calidad Educativa-SGC, Solicitar informe a todas las dependencias de trámites y preguntas frecuentes de forma semestral para mantener actualizado el Manual de Procesos y Procedimientos de atención al ciudadano-SAC y ser publicado en la página web de la Secretaria de Educación Municipal de Ipiales.
3. Se recomienda a la secretaria de educación del municipio de Ipiales fortalecer el equipo humano idóneo, para el proceso de seguimiento del cumplimiento de trámites y calidad de respuesta a nuestros ciudadanos.
4. Se recomienda apoyar al área de Atención al Ciudadano con suministro, tecnológico y papelería, para que se pueda llevar de mejor manera la parte documental.



YENY PATRICIA LOPEZ A.
CC 27.251.934 de Ipiales (N).
Estudiante-ESAP



YENY MUÑOZ HERNANDEZ
CC 37122101 de Ipiales (N).
Monitor de la Entidad-SEMI.



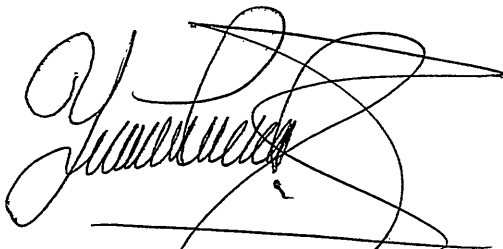
Firma de Tutora
Docente (ESAP) Magíster: ANDREA RENGIFO RENGIFO
CC 59831050 de Pasto (N).
Universidad: Escuela Superior de Administración Pública –ESAP

Nombres completos del Estudiante	YENY PATRICIA LOPEZ AREVALO	
Documento de identidad del Estudiante	27251934	
Institución Educativa	ESCUELA DE ADMINISTRACION PUBLICA	
Programa Académico	ADMINISTRACION PUBLICA TERRITORIAL-ALTO PUTUMAYO	
Entidad donde desarrolla la práctica	SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE IPIALES	
Objetivo general de la práctica	Apoyar a la Secretaría de Educación Municipal de Ipiales en el proceso de actualización del manual de procesos y procedimientos de Atención al Ciudadano-SAC, en sus componentes E01 y E02 de trámites y formatos que realizan los ciudadanos en entidad en comento.	
Duración de la práctica	4 meses	
Número de informe	Informe final	
ACTIVIDADES DEL PLAN DE PRÁCTICA	% DE CUMPLIMIENTO	DESCRIPCIÓN
Se realiza actualización del componente <u>"E02. DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO"</u>	100%	Se realiza actualización del formato de evaluación de satisfacción al ciudadano agregando un valor más significativo para la evaluación de atención a los servicios prestados por parte de los funcionarios de Secretaria de Educación de Ipiales
Se realiza proceso de actualización, en la parte de gestión documental de Acuerdo a la norma vigente de archivo 594 del 2000,	50%	Se realiza una jornada de acompañamiento a los funcionarios del Sistema de Atención al ciudadano-SAC, en una jornada de archivo con la actualización de normas y tablas de retención documental.
Mediante oficio 1050-13-001-OF-014 de 22 de mayo del 2023 se convocó al comité directivo de la secretaria de Educación para realizar la segunda Socialización de la segunda fase de actualización del manual de procesos y	100%	Se logra plasmar la primera fase de actualización del componente E1 del Sistema de Atención Al Ciudadano-SAC y se

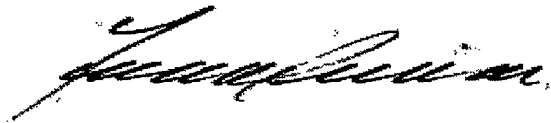
procedimientos de Atención al Ciudadano-SAC		queda registrado en la plataforma y se firma acta de compromiso.
Mediante oficio 1050-13-01-OF-015- de fecha 26 de mayo Se realizo solicitud al ingeniero de tecnologías JAIRO IGNACIO VILLA, cargar en la página WEB www.semipiales.gov.co , la actualización de trámites y preguntas frecuentes que se realiza en la entidad Secretaria de Educación Municipal de Ipiales, para conocimiento de todos los ciudadanos.	100%	Se cumplió con el objetivo de cargar los tramites y preguntas que realiza la Secretaria de Educación Municipal de Ipiales, el instructivo para el ciudadano realizar sus trámites en la plataforma SAC de la misma forma se publicó el manual de procesos y procedimientos de atención al ciudadano-SAC, actualizado para conocimiento de toda la comunidad en general.
Mediante Circular 1050-13-091 - OSAC-003 de 25 de mayo se cita a todos los funcionarios de la Secretaria de Educación Municipal de Ipiales, para socialización final de la Actualización del Proceso E01 y E02 del Sistema de Atención Al ciudadano a cargo de la Estudiante Patricia López -Escuela de Administración Pública ESAP Como cumplimiento de la practica Administrativa	100%	Se cumplió con el objetivo de socializar a todos los funcionarios de la Secretaria de Educación Municipal de Ipiales el proceso de actualización de la consolidación de la fase del E01 y E02 del Sistema de Atención Al Ciudadano y que tuvieran un acercamiento directo con la plataforma del Sistema de Atención Al ciudadano y conozcan el uso correcto y cumplimiento de términos del SAC, para el ciudadano
Se finaliza el proceso de actualización del manual de procesos y procedimientos de Atención al Ciudadano-SAC	100%	Se finaliza con la entrega de la actualización del manual de procesos y procedimientos de Atención al Ciudadano con el cargue en la pagina web de la Secretaria de Educación de Ipiales y

		socialización a todos los funcionarios.
--	--	---

Una vez revisado el informe por las partes intervinientes en el proceso de practica administrativa se firma la respectiva aprobación de informe presentado al tutor.



YENY PATRICIA LOPEZ A.
CC 27.251.934 de Ipiales (N).
Estudiante-ESAP



YENY MUÑOZ HERNANDEZ
CC 37122101 de Ipiales (N).
Monitor de la Entidad-SEMI.



Firma de Tutora
Docente (ESAP) Magíster: ANDREA RENGIFO RENGIFO
CC 59831050 de Pasto (N).
Universidad: Escuela Superior de Administración Pública –ESAP

Anexos

República de Colombia

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Proyecto de Modernización de Secretarías de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE IPIALES

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

"E02. DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO"

PERTENECIENTE AL MACROPROCESO

"E. ATENCIÓN AL CIUDADANO"

Noviembre de 2012

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	01/11/12	Oscar Perdomo	Elaboración de documento

Revisado por:	Aprobado por:
Oscar Perdomo Líder Sistema de Atención al Ciudadano Fecha: 01/11/12	Maria Cristina Sánchez Bentes Representante de la Dirección Fecha: 01/11/12
Oscar Grijalba Líder Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 01/11/12	MEN Fecha: 01/11/12

1. De fecha del 17 al 24 de marzo del 2023 se inicia con la revisión del manual de procesos y procedimientos del sistema de atención al ciudadano-SAC, en el primer proceso de su caracterización del componente **"E02. DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO."**

SECRETARIA DE EDUCACIÓN IPIALES
 PROCESO E02. DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO
 HOJA DE VIDA DE INDICADORES POR PROCESO
 DEFINICIÓN DEL INDICADOR

Código del indicador	E02.001	Nombre del indicador	CUMPLIMIENTO DE LAS MEDICIONES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Tipo de indicador	NO
Objetivo del indicador	Determinar el cumplimiento en la gestión de las mediciones de satisfacción del cliente programadas		Pertinencia del indicador	Con el fin de conocer la satisfacción de los clientes con respecto a los servicios que presta la Secretaría, se programa, en el Plan de acción, el número de encuestas a realizar a los clientes. Por lo tanto, se requiere medir el cumplimiento de la meta fijada	
Unidad de medida	Porcentaje		Definición de variables de la fórmula	CÍMNC: Cumplimiento en la medición de la satisfacción del cliente efectuadas en el trimestre NME: Número de mediciones de satisfacción del cliente programadas en el trimestre	
Fórmula para su Cálculo	CÍMNC = (NME / IIM) * 100		Aplicación metodológica	En el periodo asignado por la Secretaría en el Plan de Acción, se aplican las encuestas de Satisfacción del Servicio a los clientes seleccionados a través de un muestreo estadístico. Las encuestas diligenciadas se comparan con la meta fijada obteniéndose de esta manera el porcentaje de cumplimiento de las mediciones de la satisfacción del cliente.	
Fuente de los datos	Seguimiento a la ejecución del plan de acción del área encargada de las comunicaciones de la Secretaría		Periodicidad / Fecha de medición	Anual	
Responsable de operar el indicador	Profesional universitario de atención al ciudadano		Responsable del seguimiento del indicador	Profesional universitario de atención al ciudadano	
Meta de base	91 número de encuestas realizadas en el primer trimestre sobre las actividades del trimestre ya que en el año 2012 no se efectuaron encuestas. (91/100) * 100	Meta	100%	Rango de evaluación	EXCELENTE: 90%, BUENO: 80% al 100% REGULAR: 60% al 79% MALO: 0% al 59%

SECRETARIA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IPIALES
 PROCESO E02. DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO
 HOJA DE VIDA DE INDICADORES POR PROCESO
 SEGUIMIENTO AL INDICADOR

Fecha	Meta	Logro	% Logro	Observaciones del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Responsable	Fecha Límite	Estado	Acciones
	E02.001								

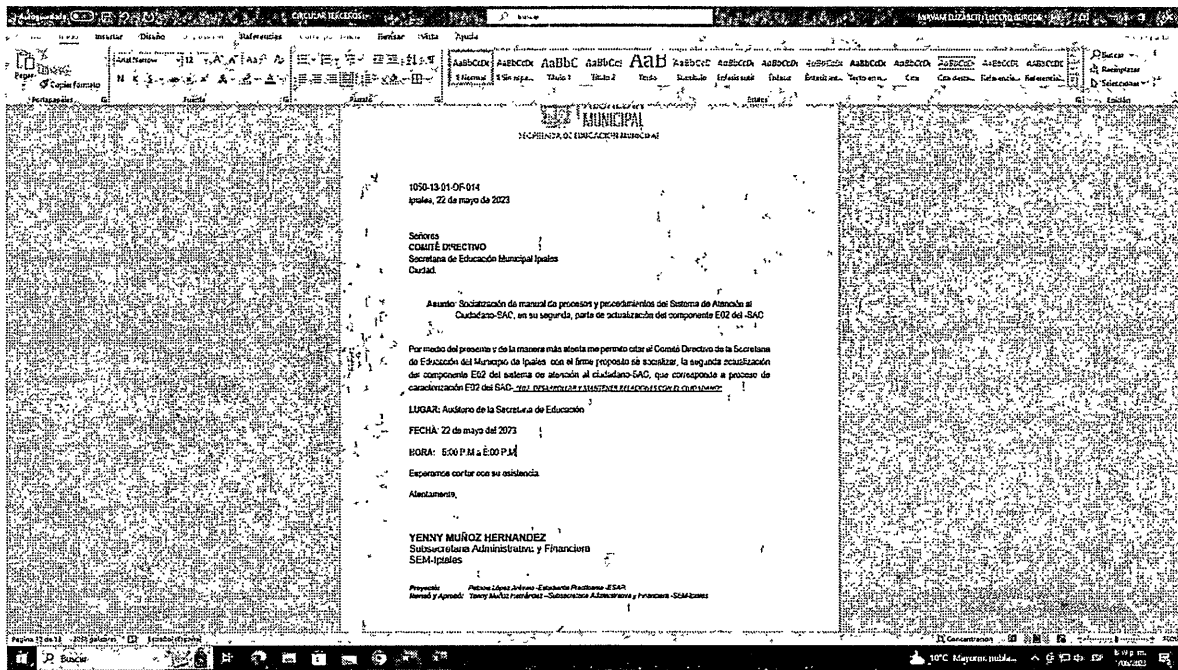
Por tanto, cambia la medicación del indicador en cuanto al porcentaje de evaluación, donde la estadística es más considerable, a la hora de evaluar el ciudadano a la entidad por los bienes y servicios prestados por la Secretaria de Educación del Municipio de Ipiales.

SECRETARIA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IPIALES
 PLANILLA DE CORRESPONDENCIA EXTERNA ENVIADA (EE)

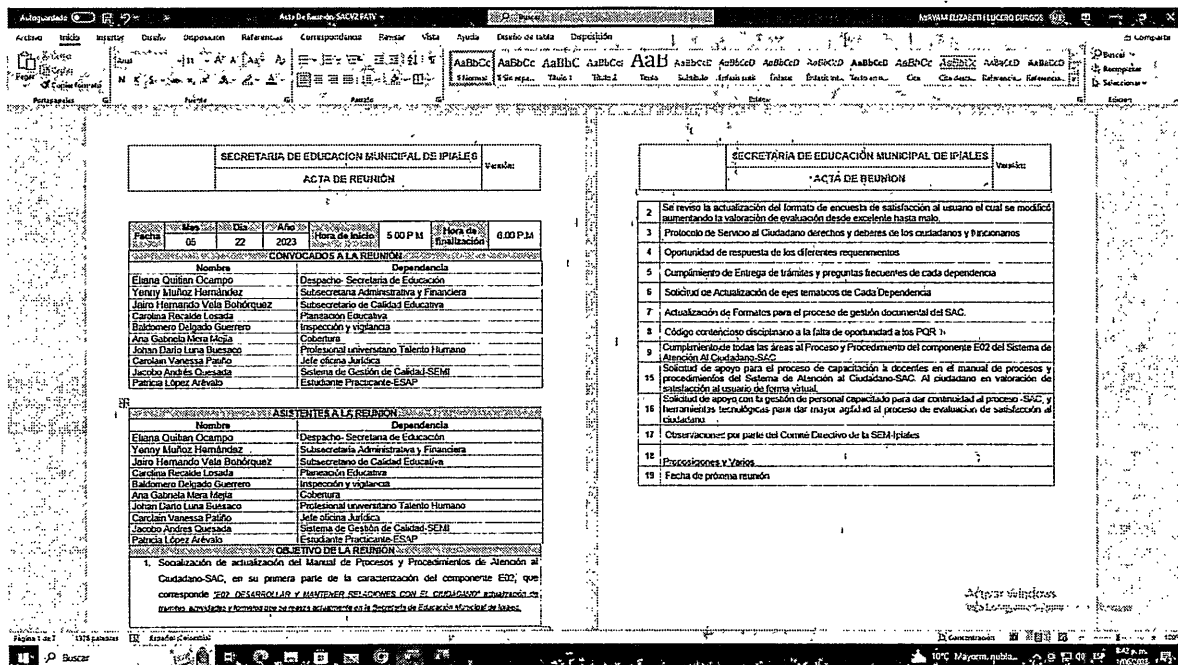
FECHA INICIAL		FECHA FINAL		SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		SE Ipiales	
Mediación	Problema	Descripción	Problema	Asunto	Folios	Asunto	Destino
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							
34							
35							

Elaboro: Jacob Perez Revisó: Oscar Pedrono Aprobó: María Cristina M.

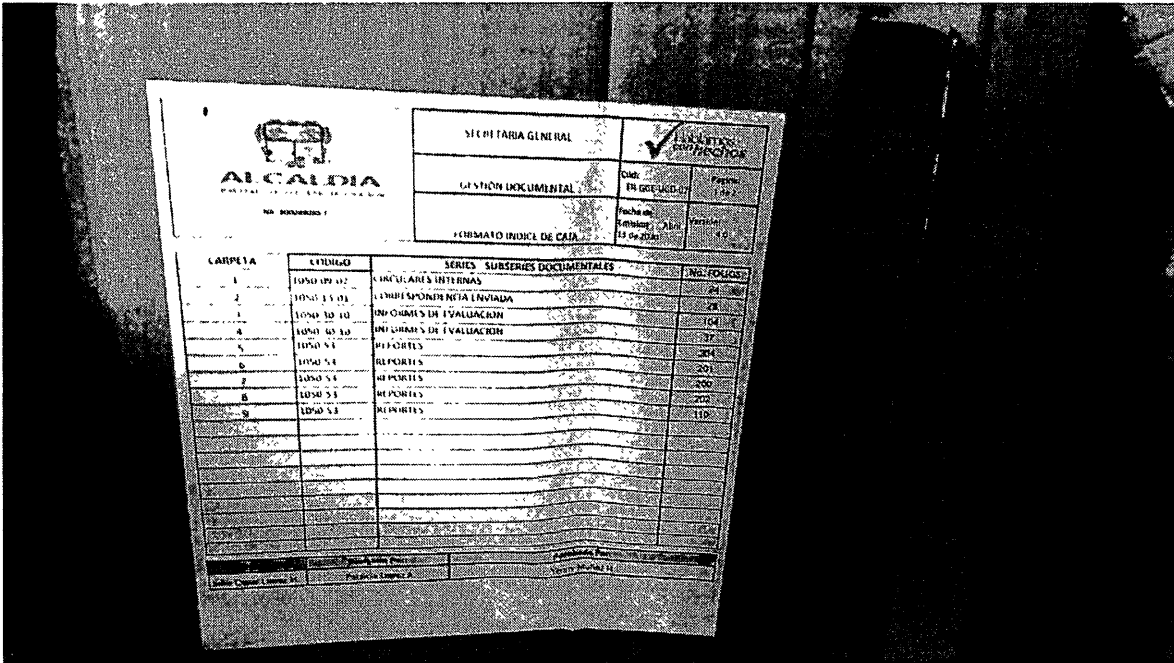
Dentro del proceso de actualización se elimino el formato E01.02.F01, planilla de correspondencia ya que dentro del proceso ya se encuentra actualizado dentro de la plataforma SACV2.0., donde el ciudadano recibe su correspondencia de manera digital directo al correo electrónico personal en forma de notificación SAC.



Mediante oficio 1050 13-01-OF-014, se cita al comité directivo con el fin de socializar la segunda parte de la actualización del componente E02 de atención al ciudadano-SAC, "E02. DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO"

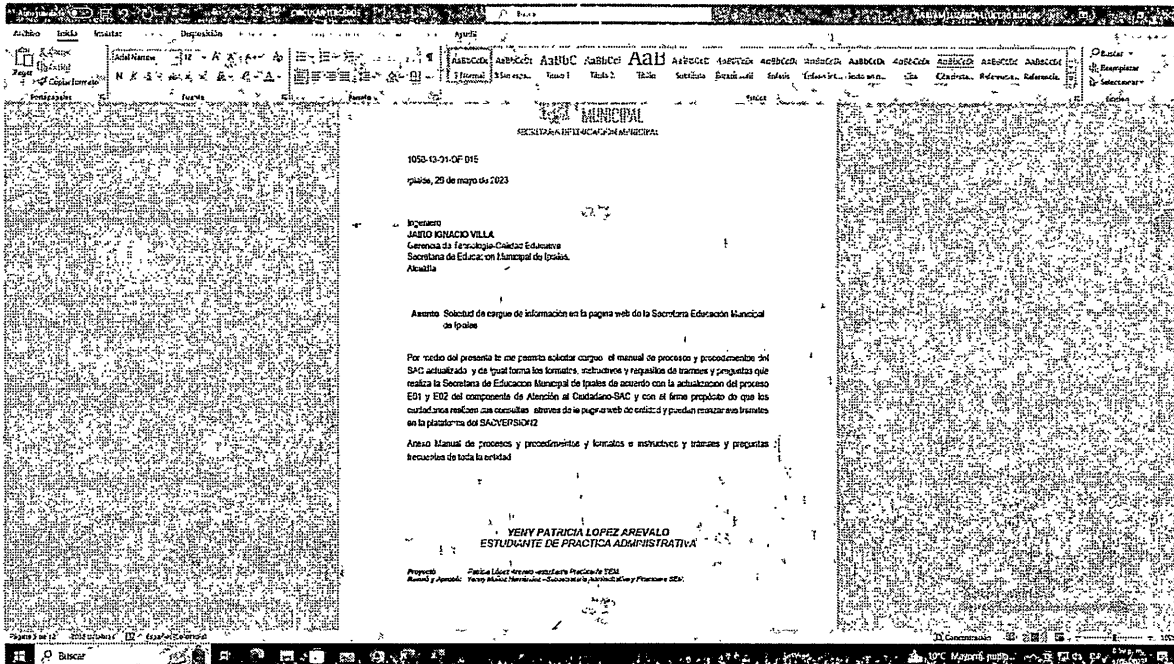


Se firma acta de reunión con los compromisos adquiridos, por parte del comité directivo, para que se replicado a los demás funcionarios de la sub áreas de la secretaria de Educación Municipal de Ipiiales.

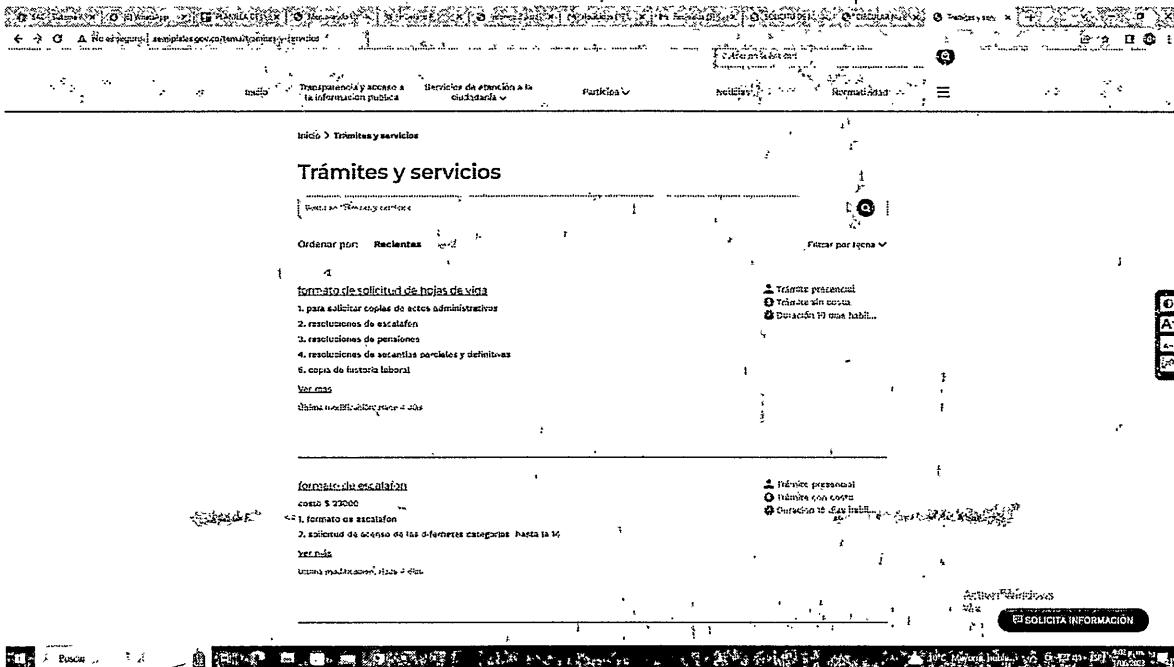


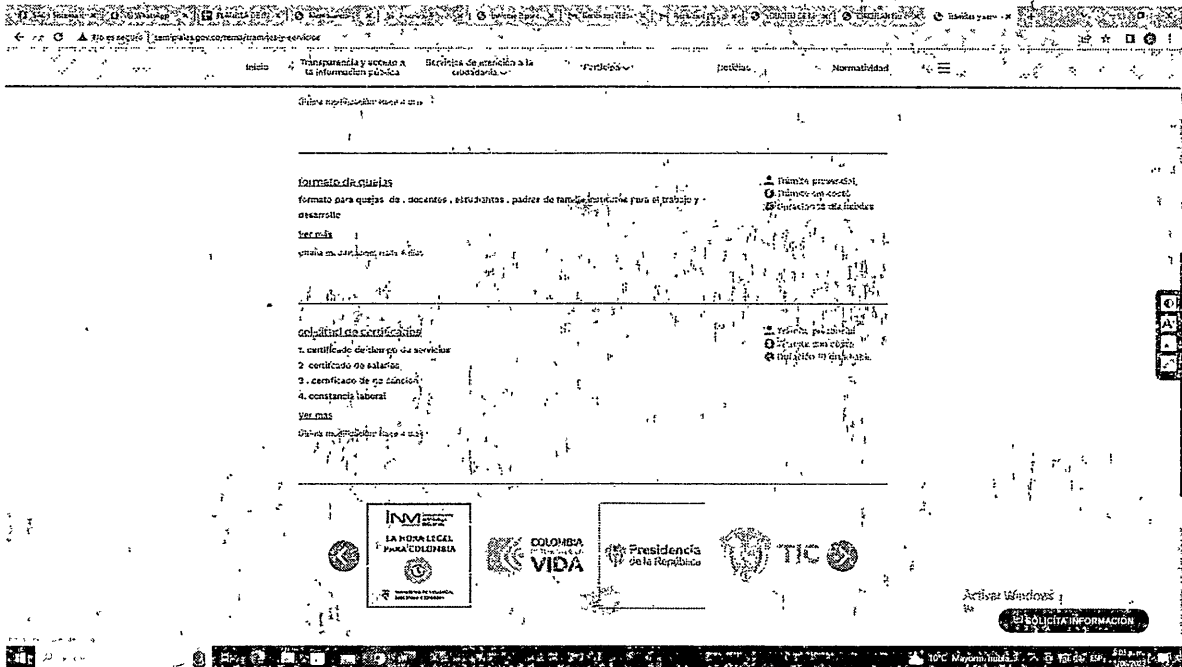


Se realiza actualización de gestión documental de acuerdo a la norma vigente 594 del 2000, se realiza jorna de archivo, conformé se establece en el manual de procesos y procedimientos de atención al ciudadano-SAC, aplicando la tabla de retención con formatos vigentes.

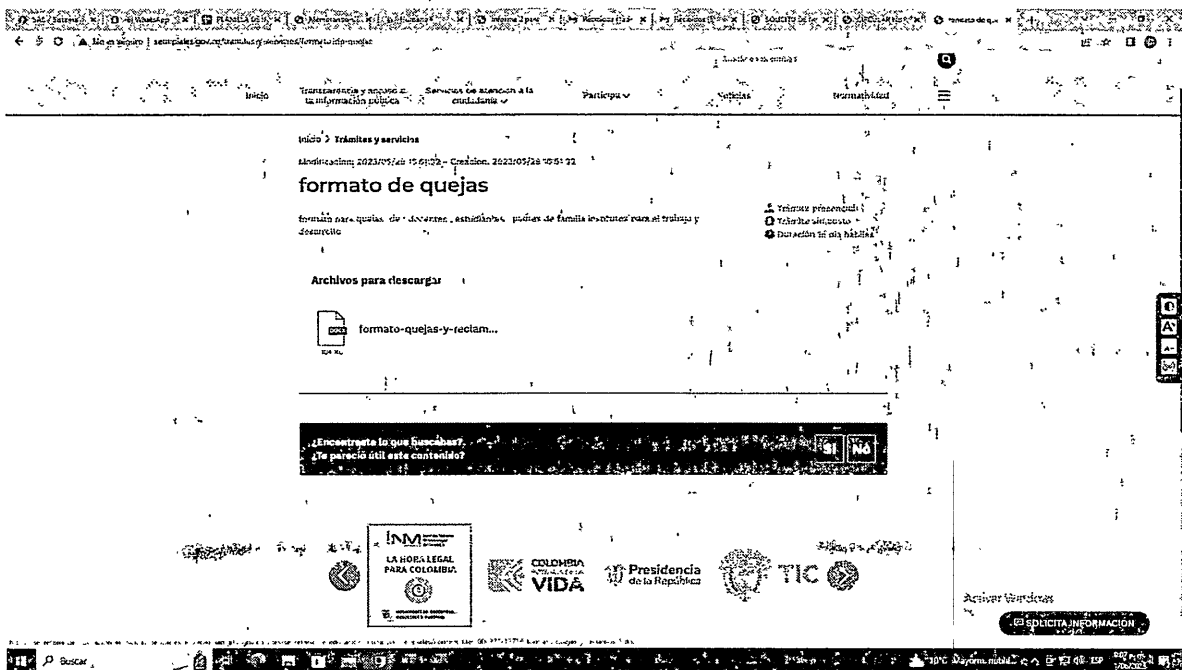


Se solicita mediante oficio 1050-13-01-OF-015, la solicitud de cargar la información actualizada de Manual de procesos y procedimientos de atención al ciudadano-SAC y formatos e instructivos y trámites y preguntas frecuentes de toda la entidad.

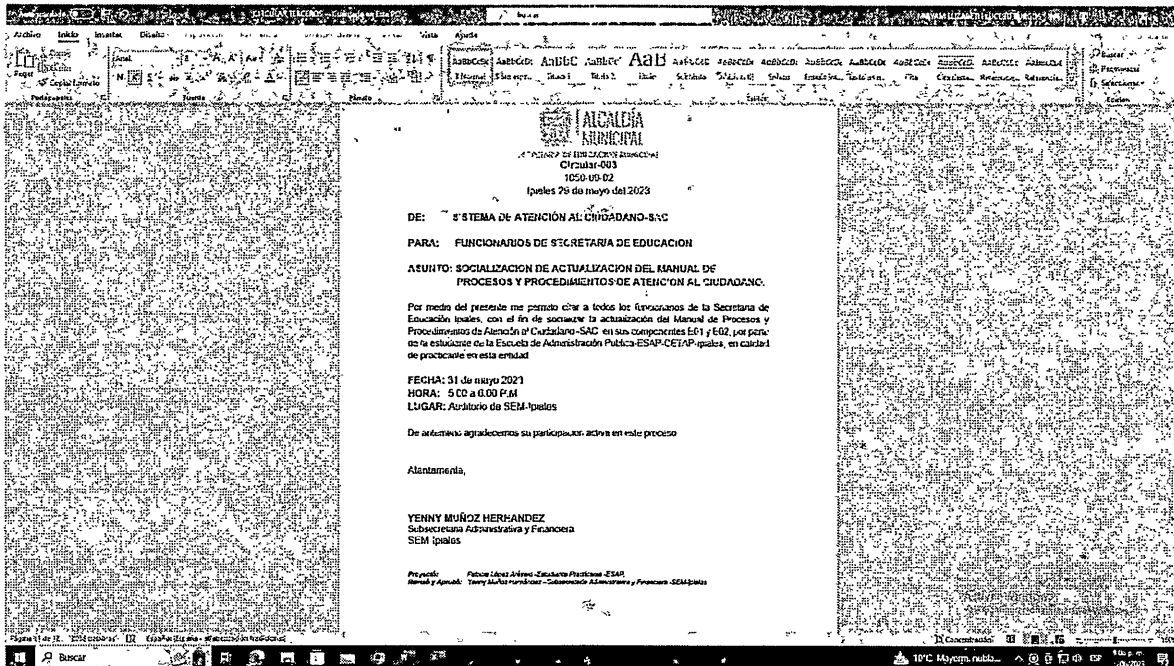




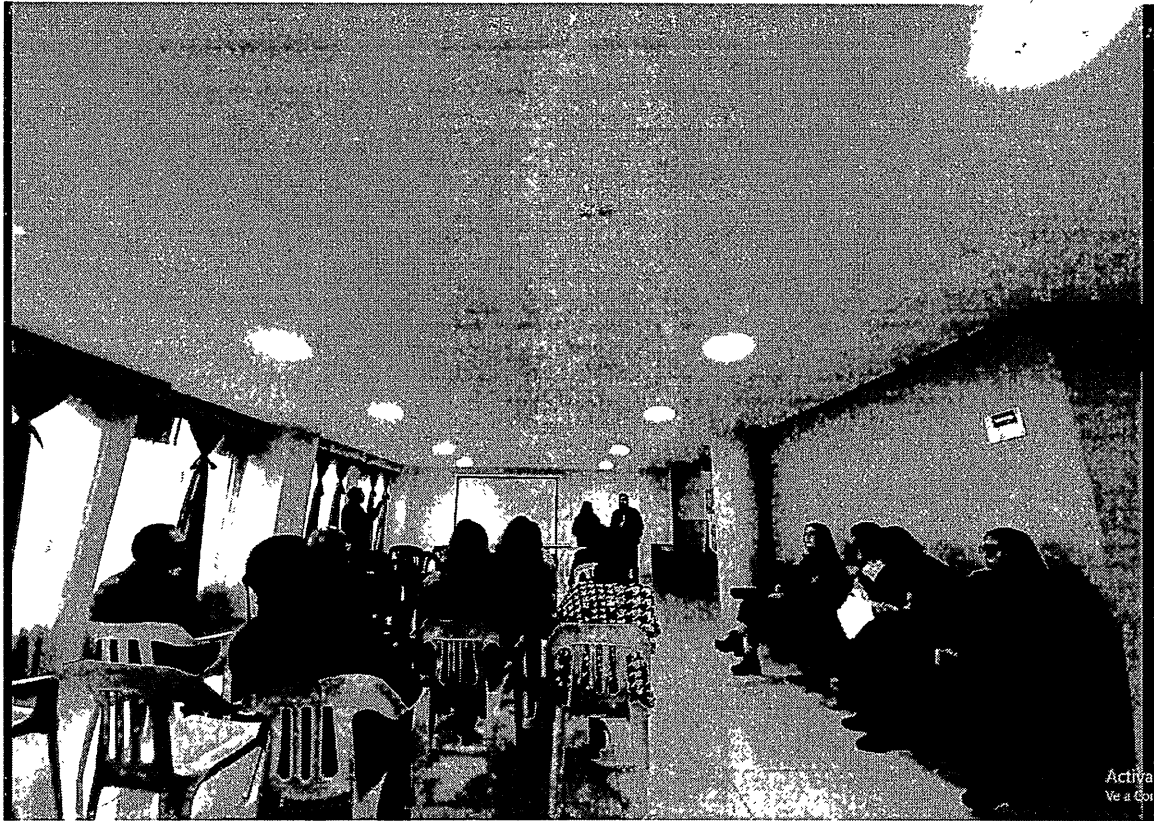
Se evidencia en la página web, www.semipiales.gov, tramites cargados para conocimiento de los ciudadanos.



Se evidencia archivo cargado en la página web, para que el ciudadano pueda descargar el archivo y pueda realizar su trámite de queja.

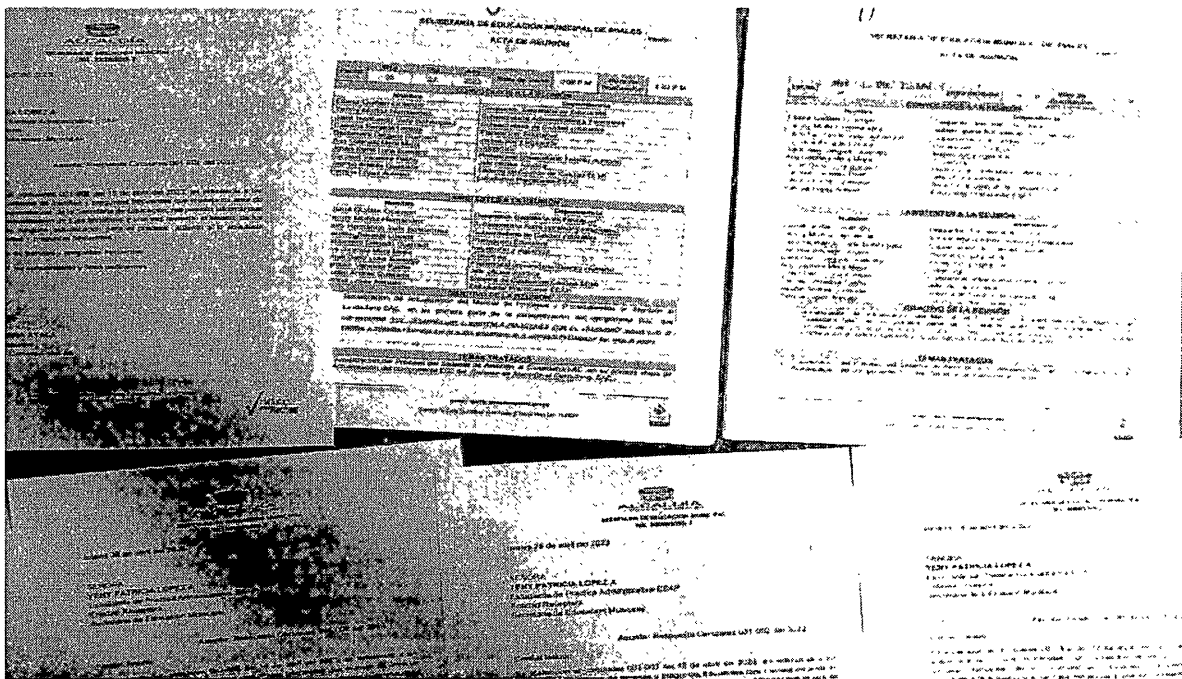


Mediante circular 1050 13-01-003 de fecha 29 de mayo se cita a todos los funcionarios de la Secretaría de Educación, con el firme propósito de realizar la socialización del manual de procesos y procedimientos de atención al ciudadano-SAC en sus dos componentes E01 y E02 del Sistema de Atención al Ciudadano-SAC. Con el firme propósito de que tengan claro, el propósito de actualizar tramites, norma, actividades, formato, crear contenidos e instructivos, para conocimiento de todos los ciudadanos, ya que este proceso es misional, por lo tanto, es transversal a todas las dependencias.



Registro fotográfico de socialización en acompañamiento del líder de Sistema de Gestión de Calidad -SGC- JACOBO QUESADA.

Se anexa toma evidencia fotográfica de archivos originales firmados, para anexo al informe final.





Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
CAPACITACION DOCENTES FOTOS_files	2/06/2023 8:11 p. m.	Carpeta de archivos	
CARPETA DE ENEXOS DE EVIDENCIAS	2/06/2023 7:29 p. m.	Carpeta de archivos	
E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	2/01/2023 8:55 a. m.	Carpeta de archivos	
REGISTRO FOTOGRAFICO DE TRABAJO D...	2/06/2023 7:57 p. m.	Carpeta de archivos	
ACTA DE REUNION 18 DE ABRIL DEL 2023	2/06/2023 8:06 p. m.	Documento de Mi...	70 KB
CAPACITACION A FUNCIONARIOS	2/06/2023 8:12 p. m.	Archivo JPG	84 KB
CAPACITACION DOCENTES 2	2/06/2023 8:18 p. m.	Archivo PNG	336 KB
CAPACITACION DOCENTES 3	2/06/2023 8:19 p. m.	Archivo PNG	501 KB
CAPACITACION DOCENTES FOTOS	2/06/2023 8:11 p. m.	Microsoft Edge H...	236 KB
FORMATO PREGUNTAS CALIDAD EDUCA...	2/06/2023 3:08 p. m.	Hoja de cálculo d...	323 KB
FORMATO PREGUNTAS DE CERTIFICACIO...	2/06/2023 3:14 p. m.	Hoja de cálculo d...	334 KB
FORMATO PREGUNTAS DE Recursos Hu...	2/06/2023 3:14 p. m.	Hoja de cálculo d...	334 KB
FORMATO PREGUNTAS- INSPECCION Y V...	21/01/2023 6:55 p. m.	Hoja de cálculo d...	367 KB
FORMATO PREGUNTAS Mejoramiento	2/06/2023 3:14 p. m.	Hoja de cálculo d...	330 KB
FORMATO PREGUNTAS SAC UNIDAD NO...	2/06/2023 3:13 p. m.	Hoja de cálculo d...	322 KB
FORMATO PREGUNTAS y EJES TEMÁTICO...	2/06/2023 3:12 p. m.	Hoja de cálculo d...	328 KB
HV Indicador E02	22/01/2023 8:13 p. m.	Hoja de cálculo d...	60 KB
HV Indicadores E01	1/06/2023 9:35 p. m.	Hoja de cálculo d...	103 KB
Imagen1 ARCHIVO	2/06/2023 8:16 p. m.	Archivo JPG	146 KB
IMAGEN 3 ARCHIVO	2/06/2023 8:17 p. m.	Archivo JPG	49 KB
Imagen CAPACITACION DOCENTES 1	2/06/2023 8:18 p. m.	Archivo PNG	311 KB
Imagen2 ARCHIVO	2/06/2023 8:17 p. m.	Archivo JPG	42 KB
Imagen4 ARCHIVO	2/06/2023 8:17 p. m.	Archivo JPG	45 KB
OFICIO DE SOLICITUD PARA PRACTICA-E...	2/06/2023 7:54 p. m.	Documento de Mi...	744 KB

Bibliografía

Congreso de la Republica (02 de Agosto de 2022). *Ley 1804 de 2016*. Obtenido de http://secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1804_2016.html

MENDEZ, L. F. (Mayo de 2020). *Plan de Desarrollo Municipal de Ipiales "Hablamos con Hechos"*. Obtenido de <https://www.ipiales-narino.gov.co/buscar?q=plan%20de%20desarrollo>

Ministerio de Educacion Nacional. (Junio de 2022). *Ministerio de Educacion Municipal*. Obtenido de <https://www.mineducacion.gov.co/portal/salaprensa/Comunicados/411190:34-experiencias-pedagogicas-de-prestadores-privados-de-educacion-inicia>

www.semipiales.gov.co
 oficina Jurídica de la Secretaria de Educación
 Despacho de la Secretaria de Educación del Municipio de Ipiales

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN IPIALES			
PROCESO E02. DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO			
HOJA DE VIDA DE INDICADORES POR PROCESO			
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Código del Indicador	Nombre del Indicador	CUMPLIMIENTO DE LAS MEDICIONES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Tipo de Indicador
E02.001			Tablero Indicadores
			Proceso
			NO
Objetivo del Indicador	Determinar el cumplimiento en la gestión de las mediciones de satisfacción del cliente programadas		Con el fin de conocer la satisfacción de los clientes con respecto a los servicios que presta la Secretaría, se programa, en el plan de acción, el número de encuestas a realizar a los clientes. Por lo tanto, se requiere medir el cumplimiento de la meta fijada.
Unidad de medida	Porcentaje		CMSC: Cumplimiento en la medición de la satisfacción del cliente NME: Número de mediciones de satisfacción del cliente efectuadas en el trimestre NMP: Número de mediciones de satisfacción del cliente programadas en el trimestre
Fórmula para su Cálculo	$CMSC = (NME / NMP) * 100$		En el periodo estimado por la Secretaría en el Plan de Acción, se aplican las encuestas de Satisfacción del Servicio a los clientes seleccionados a través de un método estadístico. Las encuestas diligenciadas se compara con la meta programada obteniéndose de esta manera el porcentaje de cumplimiento de las mediciones de la satisfacción del cliente.
Fuente de los datos	Seguimiento a la ejecución del plan de acción del área encargada de las comunicaciones de la Secretaría		Anual
Responsable de generar el Indicador	Profesional universitario de atención al ciudadano		Profesional universitario de atención al ciudadano
Línea de base	91 numero de encuestas realizadas en el primer trimestre sobre las estimadas del trimestre ya que en el año 2012 no se efectuaron encuestas. $(91/100) * 100$	100%	
	Meta		
			EXELENTE 90% BUENO: 80% al 100% REGULAR: 50% al 79% MALO: 0% al 49%



Secretaría de
Educación
IpiALES

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL IPIALES

PLANILLA DE CORRESPONDENCIA EXTERNA ENVIADA (EE)

SE IpiALES

Fecha Inicial:

XXXXXXXX

Fecha Final:

XXXXXXXXXX

SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO

No Radicación Salida EE	Fecha Radicación de Salida		Dependencia	Funcionario	Asunto	Folios	Anexos	Ciudadano/ Entidad Destino	Dirección		Firma Recibido	Firma	
												Destino	Mensajería

Elaboro	reviso	Aprobó
Jhon Perez	Oscar Perdomo	Maria Cristina S.



**ALCALDIA
MUNICIPAL**

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

1050-13-01-OF-014

Ipiales, 22 de mayo de 2023

Señores

COMITÉ DIRECTIVO

Secretaria de Educación Municipal Ipiales
Ciudad.

Asunto: Socialización de manual de procesos y procedimientos del Sistema de Atención al Ciudadano-SAC, en su segunda, parte de actualización del componente E02 del -SAC

Por medio del presente y de la manera más atenta me permito citar al Comité Directivo de la Secretaria de Educación del Municipio de Ipiales, con el firme propósito se socializar, la segunda actualización del componente E02 del sistema de atención al ciudadano-SAC, que corresponde a proceso de caracterización E02 del SAC- "E02. DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO"

LUGAR: Auditorio de la Secretaria de Educación

FECHA: 22 de mayo del 2023

HORA: 5:00 P.M a 6:00 P.M

Esperamos contar con su asistencia.

Atentamente,

YENNY MUÑOZ HERNANDEZ

Subsecretaria Administrativa y Financiera.
SEM-Ipiales

Proyectó: Patricia López Arévalo -Estudiante Practicante -ESAP.

Revisó y Aprobó: Yenny Muñoz Hernández -Subsecretaria Administrativa y Financiera -SEM-Ipiales



Carrera 6 No. 8-09 Plaza 20 de Julio · (+57) 2 725 0180 - 773 4044
www.ipiales-narino.gov.co - contactenos@ipiales-narino.gov.co
Código postal 524061 · Ipiales, Nariño, Colombia

SECRETARIA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IPIALES		Versión:
ACTA DE REUNIÓN		

Fecha	Mes	Día	Año	Hora de inicio	5:00 P.M	Hora de finalización	6:00 P.M
	05	22	2023				

CONVOCADOS A LA REUNIÓN	
Nombre	Dependencia
Eliana Quitian Ocampo	Despacho- Secretaria de Educación
Yenny Muñoz Hernández	Subsecretaria Administrativa y Financiera
Jairo Hernando Vela Bohórquez	Subsecretario de Calidad Educativa
Carolina Recalde Losada	Planeación Educativa
Baldomero Delgado Guerrero	Inspección y vigilancia
Ana Gabriela Mera Mejía	Cobertura
Johan Darío Luna Buesaco	Profesional universitario Talento Humano
Carolain Vanessa Patiño	Jefe oficina Jurídica
Jacobo Andrés Quesada	Sistema de Gestión de Calidad-SEMI
Patricia López Arévalo	Estudiante Practicante-ESAP

ASISTENTES A LA REUNIÓN	
Nombre	Dependencia
Eliana Quitian Ocampo	Despacho- Secretaria de Educación
Yenny Muñoz Hernández	Subsecretaria Administrativa y Financiera
Jairo Hernando Vela Bohórquez	Subsecretario de Calidad Educativa
Carolina Recalde Losada	Planeación Educativa
Baldomero Delgado Guerrero	Inspección y vigilancia
Ana Gabriela Mera Mejía	Cobertura
Johan Darío Luna Buesaco	Profesional universitario Talento Humano
Carolain Vanessa Patiño	Jefe oficina Jurídica
Jacobo Andrés Quesada	Sistema de Gestión de Calidad-SEMI
Patricia López Arévalo	Estudiante Practicante-ESAP

OBJETIVO DE LA REUNIÓN	
1.	Socialización de actualización del Manual de Procesos y Procedimientos de Atención al Ciudadano-SAC, en su primera parte de la caracterización del componente E02, que corresponde <i>"E02. DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO"</i> actualización de <i>tramites, actividades y formatos que se realiza actualmente en la Secretaria de Educación Municipal de Ipiales.</i>

TEMAS TRATADOS	
1	Socialización del Proceso del Sistema de Atención al Ciudadano-SAC, en su primera etapa de Actualización del componente E02 del -Sistema de Atención al Ciudadano- SAC.

	SECRETARIA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IPIALES	Versión:
	ACTA DE REUNIÓN	

2	Se reviso la actualización del formato de encuesta de satisfacción al usuario el cual se modificó aumentando la valoración de evaluación desde excelente hasta malo.
3	Protocolo de Servicio al Ciudadano derechos y deberes de los ciudadanos y funcionarios
4	Oportunidad de respuesta de los diferentes requerimientos
5	Cumplimiento de Entrega de trámites y preguntas frecuentes de cada dependencia
6	Solicitud de Actualización de ejes temáticos de Cada Dependencia
7	Actualización de Formatos para el proceso de gestión documental del SAC.
8	Código contencioso disciplinario a la falta de oportunidad a los PQR
9	Cumplimiento de todas las áreas al Proceso y Procedimiento del componente E02 del Sistema de Atención Al Ciudadano-SAC.
15	Solicitud de apoyo para el proceso de capacitación a docentes en el manual de procesos y procedimientos del Sistema de Atención al Ciudadano-SAC. Al ciudadano en valoración de satisfacción al usuario de forma virtual.
16	Solicitud de apoyo con la gestión de personal capacitado para dar continuidad al proceso -SAC, y herramientas tecnológicas para dar mayor agilidad al proceso de evaluación de satisfacción al ciudadano.
17	Observaciones por parte del Comité Directivo de la SEM-Ipiales
18	Proposiciones y Varios
19	Fecha de próxima reunión

	SECRETARIA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IPIALES	Versión:
	ACTA DE REUNIÓN	

Compromisos adquiridos (Revisión próxima reunión)		
Compromiso	Fecha de límite de cumplimiento	Responsable
<p>En la reunión de comité directivo como veedor del proceso de socialización de la actualización proceso E02 de Sistema de Atención al Ciudadano-SAC, con el fin de reportar a los entes de control el seguimiento del cumplimiento del manual de procesos y procedimientos de forma anual en cada vigencia a que haya lugar actualizar.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Secretaria de Educación –Dra. Eliana Isabel Quitian Ocampo. ➤ Administrativa y Financiera –Dra. Yenny Muñoz Hernández. ➤ Planeación Educativa- Dra. Carolina Recalde Losada. ➤ Inspección y Vigilancia- Dr. Baldomero Delgado Guerrero. ➤ Jurídica- Dra. Carolain Vanessa Patiño. ➤ Líder de Sistema de Gestión de Calidad: Jacobo Andrés Quesada. 	A partir de la fecha.	Secretaria de Educación
<p>Se presentó de forma detallada las actualizaciones realizadas en la primera fase del componente del proceso E02 del Sistema de Atención al Ciudadano-SAC, con el fin de tengan en cuenta en los procesos de auditoria por parte del ICONTEC y los mismos entes de control.</p>	A partir de la fecha 2023	Secretaria de Educación
<p>Se estable a partir de la fecha socializar al sistema de Atención al Ciudadano cualquier cambio en los procesos y procedimiento que maneja cada dependencia con el fin de realizar las respectivas actualizaciones tanto en manual del SAC como en la plataforma de la Secretaria de Educación del Municipio de Ipiales con la respectiva justificación del proceso y apegándose a la norma vigente, con el firme propósito de mantener informado y actualizado al ciudadano.</p>	31 de diciembre del 2023	Secretaria de Educación
<p>La Secretaria de Educación se compromete a adoptar cómo política el cumplimiento del protocolo de Atención al Ciudadano, y realizar procesos permanentes de retroalimentación del componente E02 del SAC y verificar conjuntamente con sus áreas los tramites y actividades y normas aplicables en cada tramite y proceso.</p>	A partir de la fecha	Secretaria de Educación

	SECRETARIA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IPIALES	Versión:
	ACTA DE REUNIÓN	

Compromisos adquiridos (Revisión próxima reunión)		
Compromiso	Fecha de límite de cumplimiento	Responsable
Los jefes de las áreas de la Secretaría de Educación se comprometen a promover el uso correcto de la plataforma SAC, con sus respectivas actualizaciones con el fin de que exista un mejoramiento continuo en uso de formatos y tramites vigentes.	A partir de la fecha	Secretaria de Educación
Los jefes de las áreas de la Secretarías de Educación se comprometen a apoyar a la líder del Sistema de Atención al Ciudadano en la gestión del cumplimiento del uso adecuado del SACV2.0.	A partir de la fecha	Secretaria de Educación
Los jefes de las áreas de la Secretaría de Educación se comprometen a mejorar el porcentaje de Oportunidad de Respuesta y a que los funcionarios a su cargo contesten los PQRS con calidad. Una vez socializado las actualizaciones y la normatividad vigente para su cumplimiento.	A partir de la fecha	Secretaria de Educación
Las SE, se comprometen a implementar medidas adicionales para mejorar los procedimientos internos, con el fin de prevenir posibles sanciones tanto para la entidad, como para los funcionarios responsables de los procesos a consecuencia de los vencimientos que se puedan presentar en los términos o en la omisión de respuestas a las diferentes solicitudes externas e internas que se radican en la plataforma SACV2.0, una vez realizado las prácticas actualizaciones y las normas aplicables al incumplimiento de los funcionarios.	A partir de la fecha	Secretaria de Educación
Los jefes de las áreas de la Secretaría de Educación, se comprometen a implementar acciones adicionales para bajar a cero los requerimientos vencidos y a adoptar la política de CERO PQRS vencidas. De acuerdo con lo establecido con el Manual de procesos y procedimientos del Sistema de Atención al Ciudadano-SAC.	A partir de la fecha	Secretaria de Educación

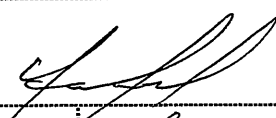
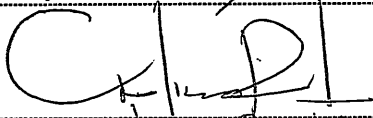
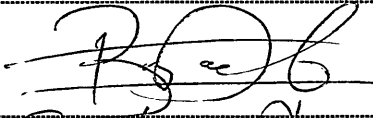


	SECRETARIA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IPIALES	Versión:
	ACTA DE REUNIÓN	

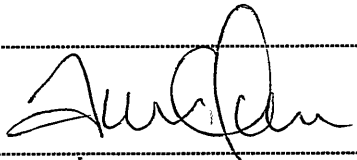

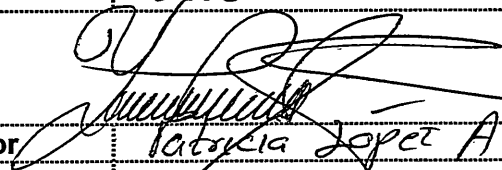
Compromisos adquiridos (Revisión próxima reunión)		
Compromiso	Fecha de límite de cumplimiento	Responsable
La Secretaria de Educación Municipal de Ipiiales, se compromete a realizar seguimiento y cumplimiento a las quejas que lleguen a la entidad, siguiendo el debido proceso de rutas dispuestas encada proceso al igual que su trámite oportuno dentro de los términos de (ley 1755 del 2015). Tener en cuenta las observaciones de las encuestas de satisfacción al ciudadano.	25 de marzo de 2021	Sistema de Atención al Ciudadano-SACV2.0. -
La Subsecretaría Administrativa y Financiera se compromete a terminar hasta el 31 de diciembre del 2023, la rotulación del archivo de gestión del SAC, de acuerdo a la norma vigente de gestión documental ley 594 del 2000 y solicitar los insumos necesarios como cajas de Archivo, Carpetas yute, ganchos plásticos y utilizar los formatos actualizados como. <ol style="list-style-type: none"> 1) Rótulos de Caja 2) Rótulos de carpeta 3) Hoja índice para relación de carpetas 4) Formato FUID 	A partir de la fecha	Subsecretaria Administrativa y Financiera.
Se discutieron las leyes en las cuales se soporta el SACV2.0., tales como la ley 734 del 2002 Código único disciplinario, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo ley 1755 del 2015, Ley 1474 de 2011.	A partir de la fecha	Secretaria de Educación
Se sugiere al despacho de la Secretaria de Educación Municipal de Ipiiales Dra. ELIANA ISABEL QUITIAN OCAMPO la asignación de equipo tecnológico y equipo humano idóneo, para el proceso SACV2.0. esto a la alta complejidad y responsabilidad que tiene el área Administrativa y Financiera de velar por el cumplimiento de utilización de los formatos actualizados y tramites vigentes que requiere cumplimiento de términos de ley, de todas las áreas debido a que el proceso - SAC es transversal, así mismo se requiere mantener al día la parte documental de archivo.	A partir de la fecha	Secretaria de Educación

Para constancia se firma en Ipiiales, a veintidós (22) días del mes de mayo de 2023

SECRETARIA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IPIALES	Versión:
ACTA DE REUNIÓN	

Compromisos adquiridos (Revisión próxima reunión)		
Compromiso	Fecha de límite de cumplimiento	Responsable

			
Servidor	Leonor Aguas H.	Servidor	.
Dependencia	Aditiva y Física	Dependencia	.
			
Servidor	Carolina Recalde Losada	Servidor	Baldomero Delgado C.
Dependencia	Planación Educativa.	Dependencia	Inspección y Vigilancia.
			
Servidor	Jairo Vela	Servidor	Johan Denis Long B.
Dependencia	Calidad Educativa	Dependencia	Talento Humano.

			
Servidor	Jacobo Ovada	Servidor	Carolina U. Patiño E.
Dependencia	Lider SGC	Dependencia	Jurídica
			
Servidor	Patricia Lopez A.	Servidor	
Dependencia	Estudiante Prochocentes ESAP.	Dependencia	

	SECRETARIA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IPIALES	Versión:
	ACTA DE REUNIÓN	

Servidor		Servidor	
Dependencia		Dependencia	



TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL
 ENTIDAD PRODUCTORA: MUNICIPIO DE IPIALES
 OFICINA PRODUCTORA: SECRETARIA DE EDUCACION



AG: Archivo de Gestión
 S: Seleccionar
 AC: Archivo Centi CT: Conservación M: Microfilmación
 E: Eliminación O: Original C: Copia

CÓDIGO	SÉRIES Y TIPOS DOCUMENTALES	RETENCION EN AÑOS		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTO
		AG	AC	CT	E	M	S	
1050-02	ACTAS							
1050-02-21	Actas de Recibido							Valor Administrativo
1050-02-19	Actas de préstamo	2	5	X				Valor Administrativo
1050-02-15	Actas de Entrenamiento	2	5	X				
1050-02-23	Actas de Reunión							
1050-02-08	Actas de Comité							
1050-02-31	Actas de posesión provisional							
1050-01	Acciones de Tutela	4	10	X				Valor administrativo
1050-03	ACUERDOS							Valor legal administrativo
1050-03-01	Acuerdos de Pago	2	4	X				
1050-09	CIRCULARES							
1050-09-01	Circulares Externas	1	1		X			Cumplimientos vida Útil
1050-09-02	Circulares Internas	1	1		X			Cumplimientos vida Útil
1050-13	CONSECUTIVO DE CORRESPONDENCIA							
1050-13-01	Correspondencia Enviada	2	2		X		X	Selección por Muestreo
1050-13-02	Correspondencia Recibida	2	2		X		X	Selección por Muestreo
1050-14	CONSTANCIAS							
1050-14-09	Constancias Laborales	2	3		X			Original en Historia Laboral
1050-11	CONCEPTOS							Valor administrativo y jurídico
1050-11-01	Conceptos Jurídicos	4	8	X				Valor administrativo y técnico
	Conceptos de evaluación							
1050-17-0	CONVENIOS							
1050-17-02	Interadministrativos	4	8		X			Valor administrativo y técnico
1050-17-03	Institucionales							
1050-15	CONTRATOS							
1050-15-02	Contratos de Arrendamiento	2	18		X			Valor administrativo y técnico
1050-10	COMPROBANTES							
1050-10-01	Comprobantes de Egreso							Valor administrativo y técnico
	Resolución de pago							
	Fotocopia de Cedula							
	RUT							

AG: Archivo de Gestión
S: Seleccionar

AC: Archivo Centi CT: Conservación M: Microfilmación
E: Eliminación O: Original C: Copia

CÓDIGO	SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	RETENCIÓN EN AÑOS		DISPOSICIÓN FINAL					PROCEDIMIENTO
		AG	AC	CT	E	M	S		
1050-10-02	Antecedentes disciplinarios Antecedentes Fiscales Pasado Judicial Solicitud de CDP Minuta de contrato Estampilla Paz y salvo Municipal Póliza de cumplimiento Póliza de manejo (Opcional) Resolución de aprobación Actas de Liquidación Parcial Certificados Comprobante de Egreso Acta de Liquidación								
	COMPROBANTE DE INGRESO Resumen de Ingresos Factores Diarios de Caja Arqueo de Caja								
1050-12	CONCILIACIONES BANCARIAS Extractos bancarios Consignaciones Notas de débito y Crédito	5	10	X					Valor Legal
1050-21	DECRECHOS DE PETICION Solicitud Resolución	5	15	X					Valor Legal
1050-25	ESTUDIOS E INVESTIGACIONES	2	4		X				Prescripción Término de Vida
1050-30	INFORMES								
1050-30-01	Informes a Entes de Control	2	8		X			X	Selección por Muestreo
1050-30-02	Informes de Actividades	2	8		X			X	Selección por Muestreo
1050-30-09	Informes Instituciones Educativas								
1050-30-10	Informes de evaluación								
1050-26	INVENTARIOS								
1050-26-03	Inventarios de Bienes Muebles	4	20	X					Valor Administrativo
1050-33	LIBROS								
1050-33-02	Libro Radicador de Asuntos	2	2		X				Prescripción Término de Vida
1050-33-01	Libro auxiliar de Cartera								
1050-38	MEMORANDOS								Valor Administrativo y Legal

CIA
CIA
CIA
CIA
ICIERA
ICIERA

AG: Archivo de Gestión
S: Seleccionar

AC: Archivo Centi CT; Conservación M: Microfilmación
E: Eliminación O: Original C: Copia

CÓDIGO	SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	RETENCIÓN EN AÑOS		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTO
		AG	AC	CT	E	M	S	
1050-34	Memorandos Enviados Memorandos Recibidos	2	4	X				Prescripción Valor Administrativo
1050-34-01	LIBROS CONTABLES							
1050-34-02	-Libro de caja diario	2	15	X				Valor Administrativo
1050-34-03	-Libro de Inventarios							
1050-34-04	-Libro Diario							
1050-34-04	-Libro Mayor y balances							Valor Administrativo
1050-35	LIBROS DE TESORERIA							
1050-35-01	-Libro auxiliar de bancos	2	15	X				Valor administrativo
1050-35-02	-Libro Auxiliar de Caja							
1050-35-03	-Libro de registro de cuentas por pagar							
1050-35-04	-Libro de registro de Ingresos							
1050-41	NOMINAS							
1050-41-01	-Novedades de nomina							
	-Institucionales							
	-Nomina	4	15	X				
	-Vacaciones							
	-Cesantías							
	-Libranzas							
	-P. de servicios							
	-P. Navidad							
1050-46	PROGRAMAS							
1050-46-02	Programas de Bienestar Social	4	8		X		X	Selección del 1% Archivo
1050-46-03	Programas de Capacitación	4	8		X		X	Selección del 1% Archivo
1050-46-10	Programas Sociales	4	8		X		X	Selección del 1% Archivo
1050-45	PROCESOS							
1050-45-09	Audencia Publica	4	10		X		X	Selección del 1% Archivo
1050-45-08	Procesos Judiciales							
1050-47	PROYECTOS							
1050-47-07	Proyectos Educativos	4	8		X		X	Selección del 1% Archivo
1050-47-10	Proyectos de capacitación							
1050-42	PAZ Y SALVO	4	10		X		X	Selección por Muestra
1050-44	PRESUPUESTO							
1050-44-01	Presupuesto de Ingreso	2	10	X				
1050-44-02	Presupuesto de Gastos							
1050-54	PROTOCOLOS	4	4	X			X	Selección por Muestra
1050-50	RESOLUCIONES	4	4	X			X	Valor Legal Administrativo

000

000

AG: Archivo de Gestión
S: Seleccionar

AC: Archivo Centi CT: Conservación Mi: Microfilmación
E: Eliminación O: Original C: Copia

CÓDIGO	SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	RETENCION EN AÑOS			DISPOSICIÓN FINAL					PROCEDIMIENTO
		AG	AC	CT	E	M	S			
1050-53	REPORTES *Recibidos *Enviados	4	4	X			X			
1050-51	SOLICITUDES									
1050-51-05	-Solicitud de Traslados									
1050-51-06	-Solicitudes de permuta	4	10	X						Valor administrativo
1050-51-07	-Solicitudes de Asenso									
1050-51-08	-Solicitud de vistas									
1050-28	HISTORIAS LABORALES	4	80	X						Termino de Vida Util



**ALCALDÍA
MUNICIPAL**

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

1050-13-01-OF-015

Ipiales, 26 de mayo de 2023

Ingeniero:

JAIRO IGNACIO VILLA

Gerencia de Tecnología-Calidad Educativa
Secretaria de Educación Municipal de Ipiales.
Alcaldía

Asunto: Solicitud de cargue de información en la pagina web de la Secretaria Educación Municipal de Ipiales

Por medio del presente te me permito solicitar cargue el manual de procesos y procedimientos del SAC actualizado y de igual forma los formatos, instructivos y requisitos de tramites y preguntas que realiza la Secretaria de Educación Municipal de Ipiales de acuerdo con la actualización del proceso E01 y E02 del componente de Atención al Ciudadano-SAC y con el firme propósito de que los ciudadanos realicen sus consultas a través de la pagina web de entidad y puedan realizar sus trámites en la plataforma del SACVERSION2.

Anexo Manual de procesos y procedimientos y formatos e instructivos y trámites y preguntas frecuentes de toda la entidad.

YENY PATRICIA LOPEZ AREVALO
ESTUDIANTE DE PRÁCTICA ADMINISTRATIVA

29/05/2023
Yenny Muñoz

Proyectó : Patricia López Arévalo -estudiante Practicante SEM.
Revisó y Aprobó: Yenny Muñoz Hernández -Subsecretaria Administrativa y Financiera SEM.



Carrera 6 No. 8-09 Plaza 20 de Julio · (+57) 2 725 0180 - 773 4044
www.ipiales-narino.gov.co - contactenos@ipiales-narino.gov.co
Código postal 524061 · Ipiales, Nariño, Colombia



**ALCALDÍA
MUNICIPAL**

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL

1050-13-01-OCE-001

Ipiales, 15 de marzo de 2023

Señora:

YENY PATRICIA LOPEZ A.

Estudiante de Practica Administrativa-FSAP

Entidad-Secretaría de Educación Ipiales

Asunto: Respuesta a solicitud de oficio de fecha 26 de mayo del 2023

Cordial Saludo

Por medio del presente me permito dar respuesta a su solicitud en el siguiente sentido, que una vez revisada y verificada la información aportada desde la entidad Administrativa y Financiera en calidad de estudiante de practica administrativa de la Escuela de Administración Publica ESAP. Me permito infórmale que se valida la información y se realiza el respectivo cargue de formatos e instructivos y tramites, de igual forma se carga el manual de procesos y procedimiento de Atención al Ciudadano-SAC, con la fecha 29 de mayo del presente año, la información puede ser verificada en la página web www.semipiales.gov.co

Una vez realizado el proceso de actualización en la página web automáticamente ya puede ser consultado por los ciudadanos.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

JAIRO IGNACIO VILLA

Ingeniero de tecnologías-Contratista

Subsecretaría de Calidad Educativa SEM-Ipiales

Elaboró y Revisó: Jairo Ignacio Villa

Revisó y Aprobó: Jairo Vela Bohórquez



Carrera 6 No. 8-09 Plaza 20 de Julio · (+57) 2 725 0180 - 773 4044
www.ipiales-narino.gov.co - contactenos@ipiales-narino.gov.co
Código postal 524061 · Ipiales, Narino, Colombia



**ALCALDÍA
MUNICIPAL**

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

Circular-003

1050-09-02

Ipiales 29 de mayo del 2023

DE: SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-SAC

PARA: FUNCIONARIOS DE SECRETARIA DE EDUCACIÓN

**ASUNTO: SOCIALIZACION DE ACTUALIZACION DEL MANUAL DE
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCION AL CIUDADANO.**

Por medio del presente me permito citar a todos los funcionarios de la Secretaria de Educación Ipiales, con el fin de socializar la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos de Atención al Ciudadano -SAC, en sus componentes E01 y E02, por parte de la estudiante de la Escuela de Administración Pública-ESAP-CETAP-Ipiales, en calidad de practicante en esta entidad.

FECHA: 31 de mayo 2023

HORA: 5:00 a 6:00 P.M

LUGAR: Auditorio de SEM-Ipiales

De antemano agradecemos su participación activa en este proceso.

Atentamente,

YENNY MUÑOZ HERNANDEZ
Subsecretaria Administrativa y Financiera
SEM-Ipiales

Proyectó:

Patricia López Arévalo -Estudiante Practicante -ESAP.

Revisó y Aprobó:

Yenny Muñoz Hernández -Subsecretaria Administrativa y Financiera -SEM-Ipiales



Carrera 6 No. 8-09 Plaza 20 de Julio · (+57) 2 725 0180 - 773 4044
www.ipiales-narino.gov.co - contactenos@ipiales-narino.gov.co
Código postal 524061 · Ipiales, Nariño, Colombia



**ALCALDIA
MUNICIPAL**

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

**República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**

**Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para la modernización de
Secretarías de Educación**

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IPIALES

**DISEÑO DETALLADO DEL SUBPROCESO
“E01.02 RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA”**

**PERTENECIENTE AL MACROPROCESO
“E. ATENCIÓN AL CIUDADANO”
Y PROCESO
“E01. GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA”**

Abril de 2023



Carrera 6 No. 8-09 Plaza 20 de Julio · (+57) 2 725 0180 - 773 4044
www.ipiales-narino.gov.co - contactenos@ipiales-narino.gov.co
Código postal 524061 · IpiALES, Nariño, Colombia



**ALCALDIA
MUNICIPAL**

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	17/03/2023	Carlos E. Monsalve Pérez. Referente suministrado por el Ministerio de Educación	Elaboración de documento
2.0	24/03/2023	Yenny Muñoz Hernández Líder Funcional SAC.	Ajuste por el uso del sistema de información de Atención al Ciudadano (SAC).
3.0	27/03/2023	Yeny Patricia López Arévalo Estudiante de Practica Administrativa-ESAP	Actualización de normatividad vigente referente a SAC V 2.0 . Actualizando formatos como: Planilla Correspondencia Externa Enviada E01_02_F01_V2.



Carrera 6 No. 8-09 Plaza 20 de Julio · (+57) 2 725 0180 - 773 4044
www.ipiales-narino.gov.co - contactenos@ipiales-narino.gov.co
Código postal 524061 · Ipiales, Nariño, Colombia



ALCALDIA
MUNICIPAL

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

Actualizado por: Yeny Patricia López - Estudiante de Practica-ESAP	Revisado por: Jaco Andrés Quesada - Líder del SGC
Aprobado por: Yenny Muñoz Hernández - Subsecretaria Administrativa y Financiera-jefe	Aprobado por: Eliana Quitian Ocampo - Secretaria de Educación-SEM-Ipiales
Aprobado por: Andrea Rengifo Rengifo - Docente Tutora -ESAP	



Carrera 6 No. 8-09 Plaza 20 de Julio · (+57) 2 725 0180 - 773 4044
www.ipiales-narino.gov.co - contactenos@ipiales-narino.gov.co
Código postal 524061 · Ipiales, Nariño, Colombia



**ALCALDÍA
MUNICIPAL**

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	5
2.	OBJETIVO.....	6
3.	ALCANCE	6
4.	EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO E01.02 RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA.....	7
5.	ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA	13
5.1.	ÁREA / DEPENDENCIAS INTERNAS	13
5.2.	ENTES EXTERNOS (EN CASO QUE APLIQUE)	13
6.	REGISTROS.....	14
7.	DOCUMENTOS EXTERNOS	16
8.	ANEXO (DIAGRAMA DE FLUJO).....	17



Carrera 6 No. 8-09 Plaza 20 de Julio · (+57) 2.725 0180 - 773 4044
www.ipiales-narino.gov.co - contactenos@ipiales-narino.gov.co
Código postal 524061 · Ipiales, Nariño, Colombia



ALCALDÍA
MUNICIPAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el subproceso E01.02 Recibir y enviar correspondencia, indicando su objetivo, alcance, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman, las áreas involucradas en el mismo, los entes externos con los cuales tiene relación en caso de aplicar, los registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y los documentos de origen externo que pueden afectar o rigen dicho subproceso.

Este diseño detallado se complementa con un flujograma, que describe gráficamente las actividades que conforman el subproceso; así mismo, instructivos de los formatos para describir las instrucciones de diligenciamiento de cada uno de sus campos.



Carrera 6 No. 8-09 Plaza 20 de Julio · (+57) 2 725 0180 - 773 4044
www.ipiales-nariño.gov.co - contactenos@ipiales-nariño.gov.co
Código postal 524061 · Ipiales, Nariño, Colombia



ALCALDIA
MUNICIPAL

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

2. 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.

3. ALCANCE

Este subproceso inicia con la orientación de los ciudadanos a donde deben dirigirse al interior de la Secretaría de Educación según sus necesidades, y termina con la consolidación de la información recibida y la generación de estadísticas para su respectivo análisis. Incluye la radicación de la correspondencia recibida, su clasificación para la distribución a las dependencias de gestión a través del funcionario de Gestión Administrativa y Financiera (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.



Carrera 6 No. 8-09 Plaza 20 de Julio · (+57) 2 725 0180 - 773 4044
www.ipiales-narino.gov.co - contactenos@ipiales-narino.gov.co
Código postal 524061 · Ipiales, Nariño, Colombia



4. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO E01.02 RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA

1. Orientar al ciudadano que llega a la Secretaría de Educación: El funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE pregunta al ciudadano que ingresa a la Secretaría de Educación que requiere. Si el ciudadano viene a entregar correspondencia proveniente de la comunidad educativa, entidades públicas o privadas, Entes de Control, MEN, Entes Territoriales o ciudadanía en general, se radica en el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC -, si se trata de otro tipo de requerimiento se envía al subproceso E01.01. Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes, culminando de esta manera el subproceso.

2. Recibir correspondencia: El funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE ubicado en la ventanilla de Atención al Ciudadano, 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 al trámite que requiere. Si la correspondencia pertenece a la SE y la documentación se encuentra completa, se continúa con la actividad 4; en caso que la documentación no esté completa, se continúa con la actividad 3.

Si la correspondencia no pertenece a la SE, el funcionario de Gestión Administrativa y Financiera 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.

3. Generar acta de compromiso: Cuando la correspondencia es entregada personalmente y se encuentra incompleta de acuerdo con el trámite que requiere, el funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE genera el Acta de Compromiso en el formato Acta de compromiso, ver anexo instructivo E01.01.F06 Acta de Compromiso, donde relaciona las instrucciones de corrección o complemento y le entrega una copia del acta de compromiso al solicitante, con la documentación (si éste la solicita). Si la solicitud llegó a través de la empresa de correo, se genera una carta u oficio en el formato Actos administrativos y comunicaciones escritas, ver anexo instructivo M03.01.F03 Actos administrativos y comunicaciones escritas, donde se le informa al solicitante sobre los documentos faltantes, y se le envía a través del medio más apropiado.

4. Radicar la correspondencia en el SAC: El funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE, cuando la documentación se encuentra en orden, radica la correspondencia física en el SAC.

Cuando se trata del ciudadano que trae la documentación faltante (antes de completarse los dos meses), el funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE se realiza la





radicación de la solicitud y se deja la observación en el campo de contenido en el link de agregar requerimiento en el SAC.

5. Generar reporte SAC de la correspondencia física asignada: El funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE genera el reporte en Excel del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) llamado "Export" con los datos de: No. caso, ciudadano, fecha de creación del requerimiento, fecha de vencimiento del requerimiento, canal, dependencia asignada, funcionario, estado y adicionalmente campo de firma de recibido.

6. Clasificar correspondencia de las dependencias: El funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE de archivo y correspondencia clasifica la correspondencia por dependencias y anexa para cada dependencia un reporte generado "Export" en el SAC para que la dependencia firme de recibido.

7. Distribuir la correspondencia por dependencia de gestión: El funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE encargado de la repartición de la correspondencia, antes del horario de entrega de la correspondencia a las dependencias de la Secretaría, y con base en reporte generado en el SAC, se imprime dos copias por dependencias de gestión el reporte, para que cada una de las dependencias firme de recibido una copia y esta se archive.

8. Atender requerimiento: El funcionario designado de las dependencias de la SE para el manejo de correspondencia, una vez revisada del área de Atención al ciudadano y asignado en el SAC, se dedica atender el trámite al requerimiento para darle respuesta, si la dependencia le da respuesta se pasa a la actividad 9, de lo contrario se verifica si está asignado en el área un funcionario para reasignar requerimiento con el rol operador de segundo nivel, si es así, pasa a la actividad 10 de lo contrario pasa a la actividad 4.

9. Emitir respuesta en el SAC: el funcionario designado de la dependencia de la SE emite respuesta a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), y cambia el estado del requerimiento a finalizado, verifica si se proyecta carta u oficio para la respuesta, si es así, se verifica si cumple los requisitos de la respuesta física proyectada pasando a la actividad 12, de lo contrario pasa al subproceso N01.04. Control de producto no conforme hasta que cumpla los requisitos mínimos para la respuesta al usuario y pasa a la actividad 12.

Adicionalmente si la respuesta solo se emite por el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), se da por finalizado el requerimiento y el ciudadano puede recibir su respuesta a su correo electrónico o puede acceder al SAC como ciudadano desde su casa y verificar la respuesta emitida por la dependencia.





ALCALDIA
MUNICIPAL

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

10. Reasignar en el SAC el requerimiento a la dependencia que le da respuesta como operador de segundo nivel: La correspondencia física radicada en el SAC, que no pudo ser resuelta por la dependencia inicialmente asignada desde el área de Atención al Ciudadano, se reasigna a través del SAC a la dependencia que realmente le da respuesta desde la dependencia, para lo cual se debe asignar un funcionario de la misma con rol de operador de segundo nivel para acceder al SAC y reasignar el requerimiento.

Adicionalmente se verifica si el requerimiento le da respuesta la dependencia asignada y pasa a la actividad 11, de lo contrario se reasigna hasta que la dependencia respectiva le da respuesta al requerimiento.

11. Generar reporte en el SAC para entregar correspondencia física a otra dependencia: El funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE genera el reporte en Excel del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) llamado "Exportó" con los datos de: No. caso, Ciudadano, fecha de creación del requerimiento, fecha de vencimiento del requerimiento, canal, dependencia asignada, funcionario, estado y adicionalmente campo de firma de recibido

El funcionario de la dependencia SE con el reporte generado del SAC, entrega la correspondencia al área asignada para dar respuesta y tener el acuse de recibido.

12. Firmar la respuesta para el cliente: El funcionario designado de las dependencias de la SE firma la carta u oficio, ver anexo instructivo M03.01.F03 Actos administrativos y comunicaciones escritas. Cuando es el Secretario de Despacho quien debe firmar la respuesta, el funcionario designado de la dependencia de la SE le coloca visto bueno (Vo. Bo.) debajo del cargo del firmante en señal de revisado; y la envía al funcionario de Despacho a través del funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE encargado de repartir la correspondencia.

13. Enviar correspondencia a Gestión Administrativa y Financiera: El funcionario designado de las dependencias de la SE, una vez posea la respuesta a la solicitud, entrega al área de Atención al Ciudadano la relación de requerimientos generados en el reporte "Export" del SAC relacionando las respuestas proyectadas en el SAC y en oficio físico para remitirlas en original y copias requeridas, según sea el caso, a Gestión Administrativa y Financiera para su respectivo envío.

14. Recibir de las áreas de la SE la correspondencia a ser enviada: A través de los recorridos de correspondencia, el funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la



Carrera 6 No. 8-09 Plaza 20 de Julio · (+57) 2 725 0180 - 773 4044
www.ipiales-narino.gov.co - contactenos@ipiales-narino.gov.co
Código postal 524061 · Ipiales, Nariño, Colombia

SE encargado de repartir correspondencia recibe de las áreas de la Secretaría las respuestas a la correspondencia, para su envío a la Comunidad Educativa, MEN, entidades públicas o privadas, Entes de Control, Ente Territorial o ciudadanía en general, entre otros.

El funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE revisa 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.

Si la correspondencia cumple con todos los requisitos para su envío, el funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE registra en el formato Envío de Correspondencia, ver anexo instructivo E01.02.F01 Envío de correspondencia los campos de fecha y hora de recepción de la respuesta, nombre y dirección a quien va dirigida, y el asunto de la respuesta; y manualmente coloca en la copia de la respuesta que se devuelve a la dependencia remitente, para su archivo, el número de radicación del SAC, la fecha y hora de recepción y su firma en señal de recibido.

15. Enviar copia de la correspondencia con radicado a las áreas remitentes: Una vez colocada en las copias el número de radicación de la correspondencia a ser enviada, el funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE, clasifica las copias que deben ser devueltas a las dependencias, las inserta en la carpeta correspondiente a cada dependencia y las entrega al funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE encargado de repartir correspondencia, para que las distribuya en los horarios correspondientes, y para que el funcionario designado de las dependencias de la SE, efectúe el respectivo archivo en cada una de las áreas.

16. Verificar el cumplimiento del envío de la correspondencia con los parámetros establecidos por la Secretaría de Educación: El funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE revisa que la respuesta esté relacionando en el campo asunto el número de radicado que le asignó Gestión Administrativa y Financiera cuando recibió la comunicación, que especifique el lugar a donde se debe entregar, y verifica que esté cumpliendo con los tiempos de respuesta establecidos por la Secretaría; si no se cumple con los parámetros establecidos, se ejecuta el subproceso N01.04. Control de producto no conforme, en caso contrario o cuando se recibe el producto conforme, se continúa con la actividad 17.





17. Clasificar la correspondencia por destinatario y ubicación: El funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE clasifica la correspondencia de acuerdo al medio de distribución: empresa de correo, funcionario de Gestión Administrativa y Financiera 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, ver anexo instructivo E01.02.F01. Envío de Correspondencia: Fecha y hora de envío, número de unidades de envío, empresa de correo, y observaciones en caso de presentarse; y a imprimir la relación de la correspondencia a enviar de acuerdo al medio de distribución y con base en el formato de Envío de correspondencia.

18. Enviar la correspondencia: El funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE, al final del horario de atención al ciudadano, entrega a la empresa de correo certificado contratada para distribuir la documentación y al funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE encargado de repartir la correspondencia, el formato Envío de Correspondencia, ver anexo instructivo E01.02.F01. Después de verificada la relación versus la correspondencia física, el responsable de la distribución firma la copia del formato Envío de Correspondencia, ver anexo instructivo E01.02.F01. Envío de Correspondencia en señal de recibido y la entrega al funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE y se procede archivar la correspondencia enviada y recibida por el ciudadano con el soporte del formato N02.01.F02. Tabla de retención documental.

A los dos días de entregada la correspondencia a la empresa de correo, ésta devuelve los “acuse recibo” (ver numeral 6. Registros) de la correspondencia entregada a conformidad, y devuelve la correspondencia que no pudo ser entregada al funcionario de Gestión Administrativa y Financiera. Los acuse recibo (ver numeral 6. Registros) los archiva y continúa con la actividad 22, y la correspondencia devuelta la registra en el formato Envío de Correspondencia, ver anexo instructivo E01.02.F01. Envío de Correspondencia, y pasa a la actividad 19.

19. Registrar devolución: El funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE, al final del horario de atención al ciudadano, entrega a la empresa de correo certificado contratada para distribuir la documentación y al funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE encargado de repartir la correspondencia, registran la devolución y observaciones en el formato Envío de Correspondencia, ver anexo instructivo E01.02.F01. y pasa a la actividad 20.

20. Verificar información de destino de la correspondencia: El funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE, al final del horario de atención al ciudadano, encargado





SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

de repartir 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 21.

21. Registrar acción correctiva y mejora: El funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE, al final del horario de atención al ciudadano, y después de verificar la dirección destino de la correspondencia, procede a registrar la acción correctiva y mejora en el formato N01.02.F01. Registro de acción correctiva y preventiva y pasa a la actividad 18 para enviar de nuevo la correspondencia.

22. Realizar seguimiento a los tiempos de respuesta de la correspondencia: El funcionario de Gestión Administrativa y Financiera de la SE diariamente con base en el reporte del SAC "Export" y formato envío de correspondencia de correspondencia, ver anexo instructivo E01.02.F01, revisa la correspondencia pendiente de respuesta en cada una de las dependencias, 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 tanto pendientes como finalizadas, y lo envía a cada uno de los funcionarios designados en las dependencias de la SE para su respectivo seguimiento.

23. Consolidar la información recibida y generar estadísticas: Al final de cada mes, con base en los datos consignados en el reporte del SAC "Export" y formato envío de correspondencia de correspondencia, el funcionario de Gestión Administrativa y Financiera genera el reporte administrativo en el SAC "Consolidado estado de finalización por dependencia" para generar los indicadores del proceso E01. Gestionar solicitudes y correspondencia y las entregas al superior inmediato y a cada una de las dependencias para su análisis.

24. Analizar información: El funcionario de Administrativa y Financiera de la SE en conjunto con los líderes de las dependencias, 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 Secretaría.

Adicionalmente, "Consolidado estado de finalización por dependencia" y los indicadores del proceso E01. Gestionar solicitudes y correspondencia sirven de insumo al subproceso E02.01 Medir la satisfacción del cliente; así como el Reporte de Atención al Ciudadano a los subprocesos N01.02 Acciones correctivas y N01.03 Acciones preventivas.





5. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

5.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
Gestión Administrativa y Financiera	Recibir la correspondencia, distribuir a las dependencias de gestión, recibir las respuestas a la correspondencia generada por las dependencias de gestión, enviar las respuestas a la correspondencia a los usuarios usando el medio más apropiado, consolidar la información recopilada. Analizar el informe de Reporte de Atención al Ciudadano y preparar reunión mensual de seguimiento con las dependencias de la Secretaría.
Áreas de la SE	Efectuar el trámite requerido con la correspondencia recibida entre ellos, elaborar respuesta y enviar al remitente a través de Gestión Administrativa y Financiera y archivar la correspondencia dirigida a sus dependencias.
Administrativa y Financiera	Analizar el informe de Reporte de Atención al Ciudadano y preparar reunión mensual de seguimiento con las dependencias de la Secretaría.

5.2. Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
Establecimiento educativo Comunidad educativa, ciudadanía en general	Enviar correspondencia a la Secretaría de Educación por medio de Gestión Administrativa y Financiera, firmar acta de compromiso cuando se requiere, completar la información faltante de acuerdo al acta de compromiso.
Entes de control, MEN, juzgados, entidades bancarias, dependencias Ente Territorial	Enviar correspondencia a la Secretaría de Educación por medio de Gestión Administrativa y Financiera.





Nombre del ente externo	Rol
Empresa de correo	Distribuir la correspondencia que genera la Secretaría de Educación y entregar acuse de recibo o correspondencia no entregada.

6. REGISTROS

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
E01.02.F01 este formato se eliminó, porque dentro de la plataforma SAV2.0. el ciudadano recibe su correspondencia como notificación SACV2 de forma digital	Técnico administrativo de Servicio de Atención al ciudadano de la SE	Carpeta yute y gancho plástico conforme a la ley 594 del 2000	Archivo de gestión de Gestión Administrativa y Financiera	Según tabla de retención documental del ET	Back up / Eliminado
E01.02.F02 Remisión de Correspondencia interna	Técnico administrativo de Servicio de Atención al ciudadano de la SE	Carpeta yute y gancho plástico conforme a la ley 594 del 2000	Archivo de gestión de Gestión Administrativa y Financiera	Según tabla de retención documental del ET	Back up / Archivo central
Acuse recibo (2)	Técnico administrativo de Servicio	Carpeta yute y gancho	Archivo de Gestión Administrativa	Según tabla de retención	Back up / Archivo central





SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
	de Atención al ciudadano de la SE	plástico conforme a la ley 594 del 2000	va y Financiera	documental del ET	
N02.1.F02 Tabla de retención documental	Técnico administrativo de Servicio de Atención al ciudadano de la SE	Carpeta yute y gancho plástico conforme a la ley 594 del 2000	Archivo de Gestión Administrativa y Financiera	Según tabla de retención documental del ET	Back up / Archivo central
N02.1.F01 Acciones correctivas y preventivas	Técnico administrativo de Servicio de Atención al ciudadano de la SE	Carpeta yute y gancho plástico conforme a la ley 594 del 2000	Archivo de Gestión Administrativa y Financiera	Según tabla de retención documental del ET	Back up / Archivo central
E01.01.F08 Acta de Compromiso	Las disposiciones frente a este registro se definen en el documento: detalle del subproceso E01.01 Atender, direccionar y hacer seguimiento a las solicitudes				
M03.01.F03 Acto administrativo o comunicación escrita (1)	Las disposiciones frente a este registro, se definen en el documento: detalle del subproceso: M03.01 Revisar actos administrativos				

(1) Este registro se genera en acto administrativo o comunicación escrita, que puede ser Resolución, decreto, circular o carta u oficio

(2) Este registro es generado por la empresa de correo.





7. DOCUMENTOS EXTERNOS

Documentos externos	Fuente del documento	Versión o fecha de emisión según aplique
Constitución , Política de Colombia Art. 23 - Peticiones respetuosas; Art. 75 y 76 - Derecho a la información. Art.86 – Acción de tutela. Art.87 – Acción de Cumplimiento. Art.88 – Acciones populares.	Congreso de la República	6 de julio de 1991
Ley 734. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Título IV Capítulo II Deberes, artículo 34 Deberes del Servidor Público, numerales 1, 12, 26, 34, 37. Capítulo III Prohibiciones, artículo 35 Prohibiciones, numeral 8.	Congreso de la República	5 de febrero de 2002
Ley 58 . Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para reformar el Código Contencioso-Administrativo	Congreso de la República	28 de diciembre de 1982.
Ley 594. Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones.	Congreso de la República	14 de julio de 2000
Acuerdo No 039 del Archivo general de la nación: Difusión y Aplicación	Congreso de la República	31 de octubre de 2002





**ALCALDÍA
MUNICIPAL**

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL

**República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**

Proyecto de Modernización de Secretarías de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE IPIALES

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

**“E02. DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL
CIUDADANO”**

**PERTENECIENTE AL MACROPROCESO
“E. ATENCIÓN AL CIUDADANO”**

Mayo de 2023



Carrera 6 No. 8-09 Plaza. 20 de Julio · (+57) 2 725 0180 - 773 4044
www.ipiales-nariño.gov.co - contactenos@ipiales-narino.gov.co
Código postal 524061 · Ipiales, Nariño, Colombia



INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha	Elaborado por:	Razón de la actualización
n	[dd/mm/yy]		
1.0	04/02/05	Carlos E. Monsalve Pérez. Referente suministrado por el Ministerio de Educación	
2.0	22/05/2023	Yenny Muñoz Hernández Líder Funcional SAC.	Uso del sistema de información de Atención al Ciudadano (SAC).
3.0	22/05/2023	Yeny Patricia López Arévalo Estudiante de Practica Administrativa-ESAP	Actualización formatos de encuesta, planilla de correspondencia recibida para ciudadanos y formato de preguntas frecuentes

Actualizado por: Yeny Patricia López Arévalo - Estudiante de Practica ESAP	Revisado por: Jacobo Andrés Quesada - Líder del SGC
Aprobado por: Yenny Muñoz Hernández-Subsecretaria Administrativa y Financiera-jefe	Aprobado por: Eliana Quitian Ocampo -Secretaria de Educación- SEM-Ipiales
Aprobado por: Andrea Rengifo Rengifo-Docente Tutora -ESAP	





1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	DIAGRAMA “SIPCO” DEL PROCESO	5
3.	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	6
3.1.	OBJETIVO	6
3.2.	ALCANCE.....	7
3.3.	NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS	7
3.4.	RESPONSABLE / LÍDER DEL PROCESO	8
3.5.	SUBPROCESOS.....	8
3.6.	PROVEEDORES E INSUMOS (INFORMES /REGISTROS /DOCUMENTOS)	8
3.7.	CLIENTES Y PRODUCTOS (INFORMES / REGISTROS / DOCUMENTOS).....	9
3.8.	INDICADORES DE GESTIÓN / SEGUIMIENTO.....	10
4.	ANEXO 1 “INDICADORES DEL PROCESO”	11





1. INTRODUCCIÓN

Este documento permite conocer en forma gráfica y descriptiva la composición del proceso, así mismo, dentro de la caracterización se define su objetivo y alcance, la normatividad y las políticas que lo rigen.

Adicionalmente, en este documento podremos encontrar los subprocesos que conforman el proceso, a través de los cuales se ejecutan las actividades con las que se da cumplimiento a la normatividad, determinando el origen (proveedores e insumos que alimentan el proceso) y el destino (clientes y productos del proceso) de la información.

De igual manera se determina quien debe asegurar, "líder y/o responsable del proceso", que lo descrito en la caracterización corresponda con la realidad. Por otra parte, se establecen los indicadores que permitirán hacer seguimiento a la evolución del proceso a fin de identificar mejoras.

Para un mayor entendimiento de la sigla **SIPCO**, a continuación la desagregamos

S: Supplier, Proveedores del proceso

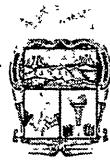
I: Input, Entradas al proceso

P: Process, Proceso

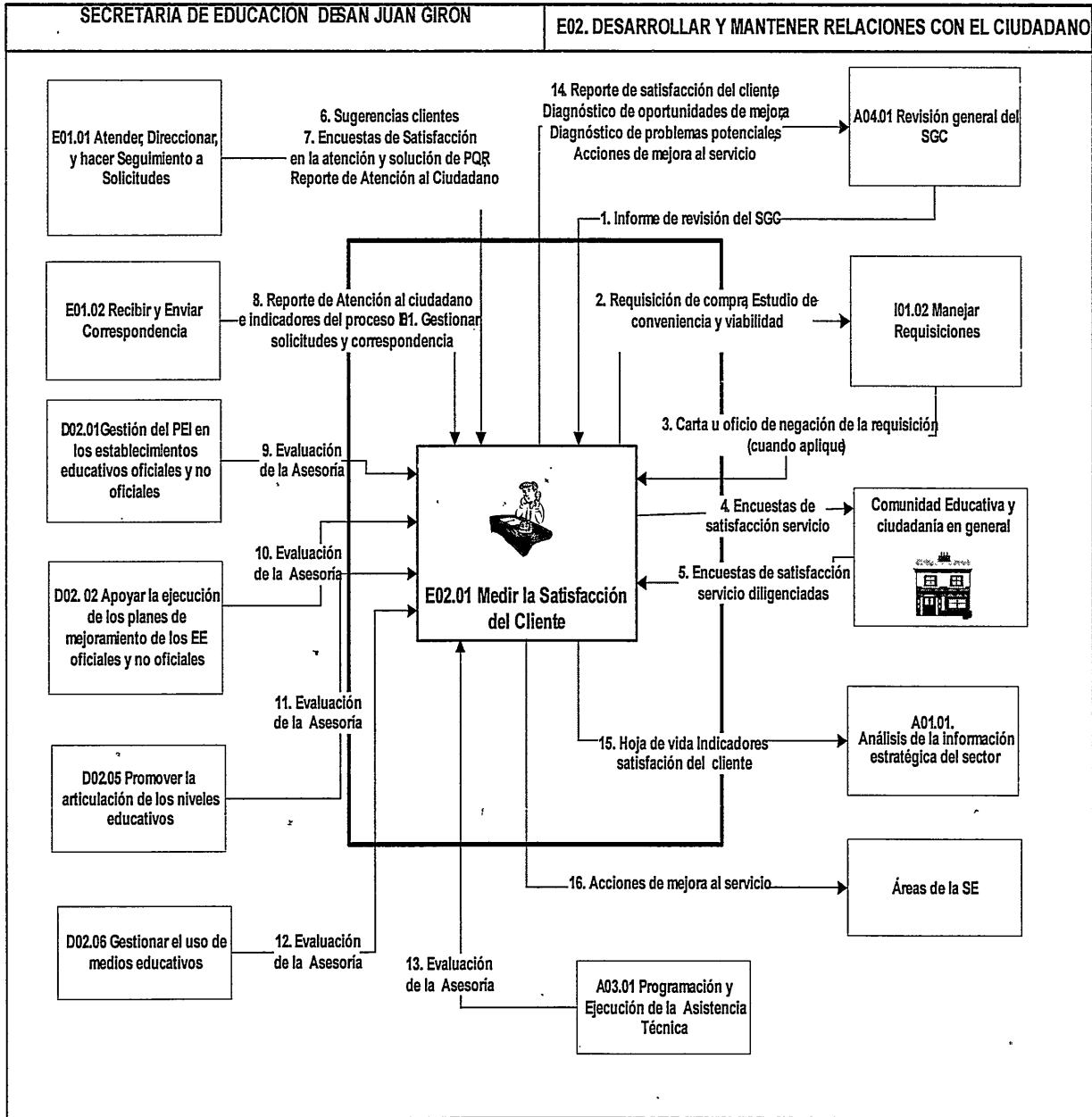
C: Customer, Cliente del proceso

O: Output, Salidas del proceso





2. DIAGRAMA "SIPCO" DEL PROCESO





ALCALDIA
MUNICIPAL

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

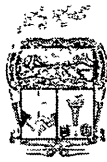
3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

3.1. 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.



Carrera 6 No. 8-09 Plaza 20 de Julio · (+57) 2 725 0180 - 773 4044
www.ipiales-narino.gov.co - contactenos@ipiales-narino.gov.co
Código postal 524061 · Ipiales, Nariño, Colombia



3.2. ALCANCE

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.

3.3. NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS

NORMATIVIDAD

- Norma ISO 9001:2000. Sistema de gestión de la calidad, requisitos.

POLÍTICAS

- La Secretaría de Educación, por lo menos una vez al año, debe efectuar las encuestas de satisfacción servicio, entre los miembros de la comunidad educativa, antes de control, ente territorial y ciudadanía en general, con el fin de medir su grado de satisfacción con respecto a los servicios que presta.
- En el plan de acción de Gestión administrativa y financiera generado en el subproceso A02.05. Definición y aprobación de planes de acción por área, se deben establecer los momentos en los cuales se aplican los instrumentos de medición, así mismo, deberá realimentarse con base en los lineamientos generados por el subproceso A04.01 Revisión General del SGC.
- Las encuestas de satisfacción servicio que ingresen a la Secretaría de Educación se reciben y radican en el área encargada de Atención al Ciudadano para su tratamiento dentro del proceso. Adicionalmente, los resultados de la satisfacción del cliente y del servicio al ciudadano se planean y divulgan a través del proceso G02. Gestionar comunicaciones institucionales.
- La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos de la cadena de valor, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la secretaría, debe ser desarrollado por los responsables de cada proceso. La definición de los responsables se encuentra en la hoja de vida de cada indicador.





- El formato hoja de vida es el instrumento que se debe utilizar para la definición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, en ésta se especifica la información, periodicidad y la formula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos. Existe una hoja de vida por proceso con todos los indicadores relacionados con el mismo, incluyendo los indicadores del Tablero de Indicadores. Las actividades detalladas para la definición, medición y seguimiento de indicadores se encuentran descritas en el numeral 8 del manual de calidad.
- Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales ya sea durante la ejecución de los diferentes 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 N01.02 Acciones correctivas y N01.03 Acciones preventivas.
- Todos los registros que se generen en cada uno de los subprocesos deben ser archivados de acuerdo con lo definido en la tabla de registros del numeral 6 del documento "diseño detallado del subproceso" y teniendo en cuenta los lineamientos del subproceso N02.01 Archivo de gestión.

3.4. RESPONSABLE / LIDER DEL PROCESO

- Profesional universitario de Gestión Administrativa y Financiera

3.5. SUBPROCESOS

E02.01 Medir la Satisfacción del Cliente

3.6. PROVEEDORES E INSUMOS (INFORMES / REGISTROS / DOCUMENTOS)

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





D02. 03 Apoyar la gestión de los Planes de Mejoramiento Institucional	Evaluación de la Asesoría
D02.05 Orientar la implementación de los Proyectos Pedagógicos Transversales	Evaluación de la Asesoría
D02.06 Promover la articulación de los niveles educativos	Evaluación de la Asesoría
D02. 07 Gestionar el uso y apropiación de medios y tecnologías de la información y la comunicación	Evaluación de la Asesoría
E01.01 Atender, direccionar y hacer seguimiento a las solicitudes	Sugerencias clientes Encuestas de Satisfacción en la atención y solución de PQR Reporte de Atención al Ciudadano
E01.02 Recibir y Enviar Correspondencia	Reporte de Atención al Ciudadano Indicadores del proceso E01. Gestionar solicitudes y correspondencia
I01.02 Manejar requisiciones	Carta u oficio de negación de la requisición (cuando aplique)
Comunidad educativa y ciudadanía en general	Encuestas de satisfacción servicio diligenciadas
3.7. CLIENTES Y PRODUCTOS (INFORMES / REGISTROS / DOCUMENTOS)	
Proceso / dependencia / área destino	Productos (Salidas)





**ALCALDIA
MUNICIPAL**

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

A01.01 Análisis de la información estratégica del sector	Hoja de vida indicadores satisfacción del cliente
A04.01 Revisión General del SGC	Reporte de satisfacción del cliente Diagnóstico de oportunidades de mejora Diagnóstico de problemas potenciales Acciones de mejora al servicio
I01.02 Manejar requisiciones	Requisición de compra Estudio de conveniencia y viabilidad
Comunidad educativa y ciudadanía en general	Encuestas de Satisfacción Servicio
Áreas de la Secretaría	Acciones de mejora al servicio

3.8. INDICADORES DE GESTIÓN / SEGUIMIENTO

CÓDIGO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR
E02.001	CUMPLIMIENTO DE LAS MEDICIONES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Carrera 6 No. 8-09 Plaza 20 de Julio · (+57) 2 725 0180 - 773 4044
www.ipiales-narino.gov.co - contactenos@ipiales-narino.gov.co
Código postal 524061 · Ipiales, Nariño, Colombia



**ALCALDIA
MUNICIPAL**

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

4. ANEXO 1 "INDICADORES DEL PROCESO"

En este anexo se presenta las hojas de vida de los indicadores asociados al proceso. La medición e historia de estos indicadores se llevará en un archivo en Excel que será entregado por la firma a cada uno de los responsables de la medición en la Secretaría.

Este anexo se compone de 1 página



Carrera 6 No. 8-09 Plaza 20 de Julio · (+57) 2 725 0180 - 773 4044
www.ipiales-narino.gov.co - contactenos@ipiales-narino.gov.co
Código postal 524061 - Ipiales, Nariño, Colombia



ALCALDIA
MUNICIPAL

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Proyecto de Modernización de Secretarías de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IPIALES

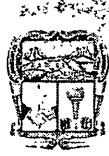
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
“E01. GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA”

PERTENECIENTE AL MACROPROCESO
“E. ATENCIÓN AL CIUDADANO”

Abril de 2023



Carrera 6 No. 8-09 Plaza 20 de Julio · (+57) 2 725 0180 - 773 4044
www.ipiales-narino.gov.co - contactenos@ipiales-narino.gov.co
Código postal 524061 · Ipiales, Nariño, Colombia

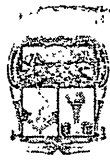


INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	17/03/2023	Carlos E. Monsalve Pérez. Referente suministrado por el Ministerio de Educación	Elaboración de documento
2.0	24/03/2023	Yenny Muñoz Hernández Líder Funcional SAC.	Ajuste por el uso del sistema de información de Atención al Ciudadano (SAC).
3.0	24/04/2023	Yeny Patricia López Arévalo Estudiante de Practica administrativa-ESAP	Actualización de normatividad vigente referente a SAC V 2.0. Actualizando formatos como: Formato Petición Quejas Reclamos y sugerencias E01_01_F01_V02 y Planilla Correspondencia Externa Enviada E01_02_F01_V2 He incorporado: Formato de Entrega Anticipada E01_01_F07_V1

Elaborado por: Yeny Patricia Lopez – Estudiante de Practica- ESAP		Revisado por: Jaco Andrés Quesada – Líder del SGC	
Aprobado por: Yenny Muñoz Hernández-Subsecretaria Administrativa y Financiera-jefe		Aprobado por: Eliana Quitian Ocampo -Secretaria de Educación-SEM- Ipiales	
Aprobado por: Andrea Rengifo Rengifo-Docente Tutora -ESAP			





**ALCALDIA
MUNICIPAL**

SECRETARÍA DE EDUCACION MUNICIPAL

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	DIAGRAMA “SIPCO” DEL PROCESO.....	5
3.	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.....	6
3.1.	OBJETIVO	6
3.2.	ALCANCE	6
3.3.	NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS.....	6
3.4.	RESPONSABLE / LÍDER DEL PROCESO	10
3.5.	SUBPROCESOS	10
3.6.	PROVEEDORES E INSUMOS (INFORMES /REGISTROS /DOCUMENTOS) 10	
3.7.	CLIENTES Y PRODUCTOS (INFORMES / REGISTROS / DOCUMENTOS) 11	
3.8.	INDICADORES DE GESTIÓN /SEGUIMIENTO	12
4.	ANEXO 1 “INDICADORES DEL PROCESO”	13



Carrera 6 No. 8-09 Plaza 20 de Julio (+57) 2 725 0180 - 773 4044

www.ipiales-nariño.gov.co - contactenos@ipiales-nariño.gov.co

Código postal 524061 Ipiales, Nariño, Colombia



**ALCALDIA
MUNICIPAL**

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

INTRODUCCIÓN

Este documento permite conocer en forma gráfica y descriptiva la composición del proceso, así mismo, dentro de la caracterización se define su objetivo y alcance, la normatividad y las políticas que lo rigen.

Adicionalmente, en este documento podremos encontrar los subprocesos que conforman el proceso, a través de los cuales se ejecutan las actividades con las que se da cumplimiento a la normatividad, determinando el origen (proveedores e insumos que alimentan el proceso) y el destino (clientes y productos del proceso) de la información.

De igual manera se determina quien debe asegurar, "líder y/o responsable del proceso", que lo descrito en la caracterización corresponda con la realidad. Por otra parte, se establecen los indicadores que permitirán hacer seguimiento a la evolución del proceso a fin de identificar mejoras.

Para un mayor entendimiento de la sigla SIPCO, a continuación, la desagregamos

S: Supplier, Proveedores del proceso

I: Input, Entradas al proceso

P: Process, Proceso

C: Customer, Cliente del proceso

O: Output, Salidas del proceso



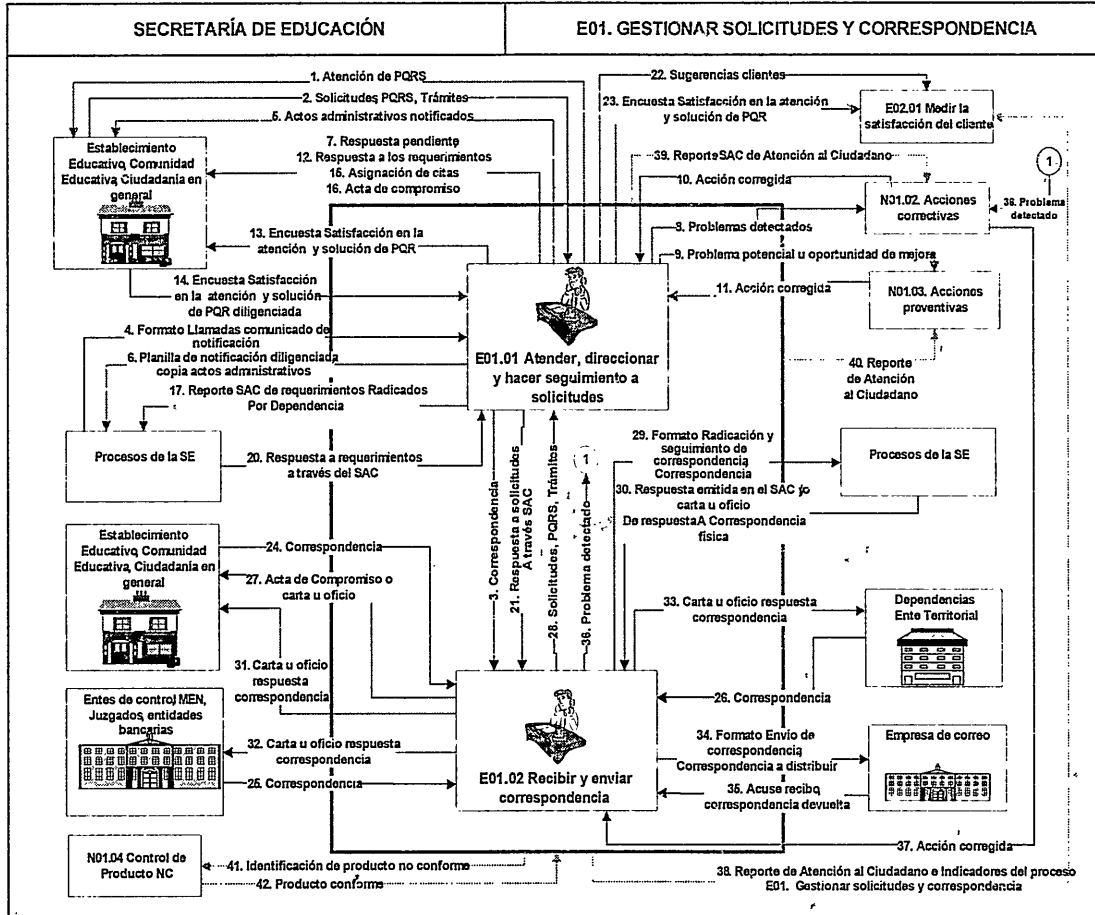
Carrera 6 No. 8-09 Plaza 20 de Julio · (+57) 2.725 0180 - 773 4044
www.ipiales-narino.gov.co - contactenos@ipiales-narino.gov.co
Código postal 524061 - Ipiales, Nariño, Colombia



ALCALDIA MUNICIPAL

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

DIAGRAMA "SIPCO" DEL PROCESO



Carrera 6 No. 8-09 Plaza 20 de Julio · (+57) 2 725 0180 - 773 4044
 www.ipiales-narino.gov.co - contactenos@ipiales-narino.gov.co
 Código postal 524061 · Ipiales, Nariño, Colombia



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

OBJETIVO

Responder en el menor tiempo y con la calidad requerida, recibir, tramitar y responder oportunamente a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y correspondencia recibida y radicadas en el aplicativo SAC de la comunidad educativa o la ciudadanía en general y tramitar diligentemente la correspondencia enviada, ejerciendo control sobre el proceso y el archivo de los documentos generados.

ALCANCE

Este proceso va desde la orientación del ciudadano a donde debe dirigirse para la recepción de todos los requerimientos y la correspondencia e información de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicados en el SAC, hasta el momento de tramitar y proveer la respuesta o solución al requerimiento en el SAC y realizar gestión documental. Adicionalmente, realizar seguimiento a las solicitudes radicadas hasta la finalización de las mismas.

NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS

NORMATIVIDAD

- Manual de Usuario Rol Ciudadano _julio 2018_ Sistema de Atención al Ciudadano SAC V 2.0
- Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso Administrativo _ Junio 30.
- Constitución Política de Colombia del 6 de julio de 1991. Art. 23 - Peticiones respetuosas; Art. 75 y 76 - Derecho a la información. Art.86 – Acción de tutela. Art.87 – Acción de Cumplimiento. Art.88 – Acciones populares.
- Ley 734 del 5 de febrero de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Título IV Capítulo II Deberes, artículo 34 Deberes del Servidor Público, numerales 1, 12, 26, 34, 37. Capítulo III Prohibiciones, artículo 35 Prohibiciones, numeral 8.
- Ley 57 del 5 de julio de 1985. Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.
- Ley 58 del 28 de diciembre de 1982. Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para reformar el Código Contencioso-Administrativo





- Ley 190 del 6 de junio de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Título V, Numeral b, sistema de quejas y reclamo, artículo 49, 53, 54 y 55.
- Ley 393, 29 de julio de 1997. Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política
- Ley 472 del 5 de agosto de 1988. Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- Ley 594 del 14 de julio de 2000. Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones.
- Ley 962 del 8 de julio de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Decreto 1 del 2 de enero de 1984. Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo. Capítulo II, artículos 5 al 8 - Del derecho de petición en interés general. Capítulo III, artículos 9 al 16 - Del derecho de petición de interés particular. Capítulo IV, artículos 17 al 24 - Del derecho de petición de informaciones. Capítulo V, artículos 44 y 45 - Del derecho de formulación de consultas, artículos 25 y 26. Capítulo X - artículos 17, 18 y 23 - Publicaciones, Comunicaciones y Notificaciones.
- Decreto 2591 del 19 de noviembre de 1991. Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política
- Directiva Presidencial 02 del 28 de agosto de 2000. Gobierno en línea.
- Directiva Presidencial 10 del 20 de agosto de 2002. Programa de renovación de la administración pública: Hacia un estado comunitario.
- Acuerdo No 039 del 31 de octubre de 2002. Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental en desarrollo del artículo 24 de la Ley 594 de 2000.
- Norma ISO 9001:2000. Sistema de gestión de la calidad, requisitos.

POLÍTICAS.

- La atención al ciudadano será justa y equitativa, no existirán prelaciónes en la atención ni discriminaciones por credo, raza; inclinación políticas, religiosas, 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) 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 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.





- 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 gestión administrativa y financiera (Líder del Proceso de atención al ciudadano).
- Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) considera la necesidad de velar porque el servicio al cliente sea una constante en la gestión de las áreas de Secretaría de Educación; para ello, permanentemente monitorea la oportunidad en la gestión de los trámites que realizan.
- La definición de ejes temáticos y tiempos de respuesta por cada uno de los trámites, tipos de documentos y solicitudes es realizada por cada una de las áreas de la Secretaría; cada vez que se presente un cambio en los mismos, debe comunicarse a Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) para su respectiva actualización.
- En cada una de las áreas de la Secretaría de Educación se debe designar un enlace (funcionario) para apoyar las labores de Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano).
- Toda correspondencia, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, tutelas y trámites, verbales y escritos, que ingresen a la Secretaría de Educación deben recibirse y radicarse en Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) en el aplicativo del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC). Así mismo, las respuestas a las solicitudes y a la correspondencia externa que generan las áreas de la Secretaría de Educación. 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.
- Cada vez que llegue a Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de 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.
- El auxiliar administrativo de gestión administrativa y financiera es el encargado de entregar la correspondencia de entrada y recibir la de salida de la Secretaría a cada una de las áreas, para ello debe hacer dos rondas en el día., una terminada la mañana y otra terminada la tarde, con el reporte diario generado en el aplicativo SAC.
- Mensualmente Gestión Administrativa y Financiera (Servicio 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.





SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

- Cuando las respuestas a las consultas, solicitudes, quejas y reclamos que por diferentes motivos presentan los ciudadanos a la Secretaría de Educación, no pueda ser registradas en el aplicativo SAC, la Secretaría se compromete a enviarle la respuesta en forma escrita a la dirección electrónico o de residencia identificada por el Ciudadano, en un periodo no mayor al establecido por el eje temático.
- Las solicitudes recibidas por Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano) vía Web en el aplicativo SAC, deben ser catalogados por parte del operador del área de atención al ciudadano en el SAC.
- Gestión Administrativa y Financiera (Servicio 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.
- El profesional especializado de Administrativa y Financiera en conjunto con el profesional universitario de Gestión Administrativa y Financiera (Servicio de atención al ciudadano), mensualmente realizan 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, ver anexo instructivo B02.03.F01. Acta de reunión.
- Los bienes propiedad del cliente que se manipulan en la SE son los documentos soportes para los requerimientos, los cuales ingresan por este proceso, en el cual se garantiza la confidencialidad, identificación, conservación de la información hasta su respuesta (cuando aplique), realizando el seguimiento en cada una de las áreas de gestión cuando lo requiera la respuesta. Si en cualquier momento de su trámite se llegara a perder la información del cliente, debe generarse comunicación mediante carta u oficio, informando lo sucedido, para que este vuelva a completar la información.
- La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos de la cadena de valor, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la secretaría, debe ser desarrollado por los responsables de cada proceso. La definición de los responsables se encuentra en la hoja de vida de cada indicador.
- El formato hoja de vida es el instrumento 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.
- Todos los registros que se generen en cada uno de los subprocesos deben ser archivados de acuerdo con lo definido en la tabla de registros del numeral 6 del documento "diseño detallado del subproceso" y teniendo en cuenta los lineamientos del subproceso N02.01 Archivo de gestión.
- 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 N01.02 Acciones correctivas y N01.03 Acciones preventivas.





RESPONSABLE / LIDER DEL PROCESO

- Profesional universitario de gestión administrativa y financiera
- Técnico Administrativo (Rol Operador del SAC).
- Auxiliar Administrativo

SUBPROCESOS

E01.01 Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes: Proceso actualizado a la fecha del 18 de abril del 2023, Plataforma SACV2.0. planilla electrónica de reporte SACV2.0.

E01.02 Recibir y enviar correspondencia. Proceso actualizado a la fecha del 18 de abril del 2023, Plataforma SACV2.0.

**PROVEEDORES E INSUMOS (INFORMES /REGISTROS
/DOCUMENTOS)**

Subproceso / dependencia / área origen	Insumos (entradas)
Establecimiento Educativo, Comunidad Educativa y Ciudadanía en general	Solicitudes, PQRS, trámites Encuesta de Satisfacción en la atención y solución de PQR diligenciada Correspondencia
Procesos de la SE (De acuerdo a la política todos los requerimientos y correspondencia deben entrar y salir por este proceso)	Respuesta a requerimientos en el aplicativo SACV2.0 Respuesta emitida en el SACV2.0. y/o carta u oficio de respuesta a correspondencia física Formato llamadas comunicado de notificación
Entes de control, MEN, Juzgados, entidades bancarias	Correspondencia
Dependencias del Ente Territorial	Correspondencia
Empresa de correo	Acuse recibo Correspondencia devuelta





N01.02. Acciones correctivas	Acción corregida
N01.03. Acciones preventivas	Acción corregida
N01.04 Control de producto NC	Producto conforme
CLIENTES Y PRODUCTOS (INFORMES / REGISTROS / DOCUMENTOS)	
Subproceso / dependencia / área destino	Productos (Salidas)
Entes de control, MEN, Juzgados, entidades bancarias	Carta u oficio respuesta correspondencia
Dependencias del Ente Territorio	Carta u oficio respuesta correspondencia
Establecimiento Educativo, Comunidad Educativa y Ciudadanía en general	Atención de PQRS Actos administrativos notificados Respuesta pendiente Respuesta a los requerimientos Asignación de citas Acta de compromiso o carta u oficio Encuesta Satisfacción en la atención y solución de PQR Carta u oficio respuesta correspondencia
Procesos de la SE (De acuerdo a la política todos los requerimientos y correspondencia deben entrar y salir por este proceso y deben estar radicados por el Sistema de Atención al Ciudadano - SAC)	Reporte SAC de requerimientos radicados por Dependencia Formato radicación y seguimiento de correspondencia Correspondencia entrante Planilla de notificación diligenciada Copia actos administrativos
Empresa de correo Actualización	Formato Envío de correspondencia Correspondencia a distribuir Se lo realiza a través de la plataforma SACV2.0., para toda la correspondencia





E02.01 Medir la satisfacción del cliente	Encuesta de Satisfacción en la atención y solución de PQR Reporte de Atención al Ciudadano Indicadores del proceso E01. Gestionar solicitudes y correspondencia Sugerencias clientes
N01.04 Control de Producto NC	Identificación de producto no conforme
N01.02. Acciones correctivas	Problema detectado Reporte de Atención al Ciudadano
N01.03. Acciones preventivas	Problema potencial u oportunidad de mejora Reporte de Atención al Ciudadano
INDICADORES DE GESTIÓN / SEGUIMIENTO	
CÓDIGO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR
E01.001	VARIACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR ÁREA -Se actualiza indicador de medición de queja para docentes y funcionarios.
E01.002	EFECTIVIDAD EN LA RESPUESTA -Se Entrega informe mensual de Seguimiento electrónico de plataforma -SACV2.0.





ALCALDIA
MUNICIPAL

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

ANEXO 1 "INDICADORES DEL PROCESO"

En este anexo se presenta las hojas de vida de los indicadores asociados al proceso. La medición e historia de estos indicadores se llevará en un archivo en Excel que será entregado por la firma a cada uno de los responsables de la medición en la Secretaría.

Este anexo se compone de 2 páginas.

Final B



Carrera 6 No. 8-09 Plaza 20 de Julio · (+57) 2 725 0180 - 773 4044
www.ipiales-narino.gov.co - contactenos@ipiales-narino.gov.co
Código postal 524061 · Ipiales, Nariño, Colombia