



CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	OBJETIVO	2
3.	ALCANCE.....	2
4.	EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO E01.01 ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES.....	3
5.	ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA.....	7
	5.1. ÁREA / DEPENDENCIAS INTERNAS	7
	5.2. ENTES EXTERNOS (EN CASO QUE APLIQUE).....	7
6.	REGISTROS.....	8
7.	DOCUMENTOS EXTERNOS	9
8.	ANEXO (DIAGRAMA DE FLUJO).....	11



1. INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el subproceso E01.01 Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes, 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. Igualmente se incluyen los instructivos de actividades necesarios, cuando se requiere especificar el paso a paso de la actividad que se debe ejecutar.

2. OBJETIVO.

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

3. ALCANCE.

Este proceso inicia con la orientación a los ciudadanos a donde deben dirigirse según sus necesidades, y termina con el seguimiento que se hace a la labor de atención al ciudadano, mediante el análisis de la información generada en el proceso. Incluye la recepción de solicitudes, trámites, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, su distribución a las diferentes áreas encargadas de darles respuesta y el permanente registro del trámite en que se encuentran, su respuesta o solución al requerimiento, todo a través de aplicativo de Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) como herramienta de apoyo y seguimiento al proceso, y con soporte de entrega personal, telefónica, correo electrónico o página Web o por medio del subproceso E01.02 Recibir y enviar correspondencia, y la entrega al ciudadano de la encuesta que le permite evaluar a la Secretaría de Educación la satisfacción de la respuesta dada.

	ALCALDIA DE POPAYÁN	P-GEI-E01-01-01
	ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER	Versión: 01
	SEGUIMIENTO A SOLICITUDES	Página 1 de 6


4. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO E01.01 ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES.

1. Orientar al ciudadano que llega a la Secretaría de Educación: Los funcionarios de Atención al ciudadano de la SE preguntan al ciudadano que ingresa a la Secretaría de Educación que requiere y pasa a la actividad 3.

Si el ciudadano viene con correspondencia a ser radicada el funcionario de Atención al ciudadano de la SE lo orienta al punto de recibo de la misma y continúa con el subproceso E01.02. Recibir y enviar correspondencia, terminando el flujo del subproceso.

2 Atender notificaciones: Cuando se requiere la notificación de un acto administrativo, el funcionario de Atención al ciudadano de la SE la realiza con base en el instructivo de actividad E01.01.A02 Atender notificaciones, finalizando de esta manera el subproceso y soportarse de los formatos E01.01.F02 Listado de llamadas notificación y el formato E01.01.F03 Planilla de Notificaciones.

- a. **Recibir de la dependencia competente los actos administrativos a notificar:** El funcionario de Atención al ciudadano de la SE recibe los actos administrativos perfeccionados, de la dependencia competente, con todas las copias y documentación requerida, según las normas establecidas en el Código Contencioso Administrativo.
- b. **Elaborar comunicado de notificación:** El funcionario que elabora el acto administrativo, elabora los comunicados de notificación dirigidos a cada uno de las personas a notificar, sea por correo físico, o electrónico; si el comunicado va a ser telefónico, se utilizará el formato F-GEI-E01-01-02 el cual será diligenciado por el funcionario de la oficina de atención al ciudadano.
- c. **Efectuar la comunicación de notificación:** Si la información va a ser enviada por correo físico, se envía a través del subproceso E01.02 Recibir y enviar correspondencia y si es telefónica, el funcionario de Atención al ciudadano de la SE, por medio del formato F-GEI-E01-01-02 procede a hacer las comunicaciones para que las personas a notificar se acerquen a la Secretaría de Educación al SAC de al espacio donde se atiende al ciudadano, diligenciando el formato Llamadas comunicado de notificación.
- d. **Registrar datos de notificación en la planilla:** El funcionario que genera el acto administrativo, con base en los actos administrativos físicos y la documentación soporte, diligencia el formato Planilla de notificación F-GEI-E01-

	ALCALDIA DE POPAYÁN	P-GEI-E01-01-01
	ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER	Versión: 01
	SEGUIMIENTO A SOLICITUDES	Página 1 de 6

01-03 en los campos fecha de entrega SAC, término para notificación, documento de identificación, nombre del notificado, número de acta y tipo de documento.

- e. **Efectuar notificación:** El funcionario de Atención al ciudadano de la SE recibe la cédula del notificado, si se pide fotocopia de la cédula, esta también se recibe, para validar su nombre y número de identificación con la planilla y diligencia campo fecha de notificación del formato Planilla de notificación F-GEI-E01-01-03, le entrega copia del acto administrativo y la planilla de notificación para que la firme en el campo Firma. Adicional a lo anterior, si el acto administrativo requiere la firma de recibido en el documento, se entrega original y copias para que firme la notificación con fecha, en señal de recibida. El notificado se queda con el original, devolviendo las copias al funcionario de Atención al ciudadano de la SE. Al finalizar la jornada diaria, el funcionario de atención al ciudadano lleva las copias de los actos administrativos al archivo central de la Alcaldía de Popayán para que sean digitalizadas.
- f. **Entregar reporte de notificaciones:** El funcionario de atención al ciudadano entregará diariamente las copias de los actos administrativos notificados a la dependencia interesada y copia en medio digital del formato Planilla de notificación F-GEI-E01-01-03. Al mismo tiempo, efectúa seguimiento a las citaciones que no han sido atendidas por el interesado, para efectuar refuerzos a la primera citación mediante llamadas telefónicas utilizando el formato F-GEI-E01-01-02.
- g. **Preparar edicto:** Si vencido el término estipulado por la normatividad a partir del envío de la primera citación, no comparece el citado, el funcionario productor del acto administrativo de la SE partiendo de los reportes diarios enviados por Atención al ciudadano, prepara el edicto de notificación por estados del Acto Administrativo y procede de acuerdo a lo estipulado en el Código Contencioso Administrativo.

3. Identificar y radicar en el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC.: Radicación y asignación de todos las solicitudes, quejas, trámites, reclamos que lleguen a la SE y son recibidos por el funcionario de atención al ciudadano, el cual recibe la información pertinente, asigna al área responsable y el funcionario imprime en el documento el reporte de radicación.

Si se trata de una solicitud, petición, queja, reclamo o trámite, el funcionario de Atención al ciudadano de la SE indaga si es verbal y si el ciudadano desea registrarla por escrito. Si desea registrarla, antes de dirigirse a la ventanilla se le entrega el formato Atención de peticiones, quejas reclamos y sugerencias (PQRS) F-GEI-E01-01-01, para que lo diligencie y se radica en el Sistema de Atención al Ciudadano - SAC. Si es una queja o reclamo, lo recibe el funcionario de Atención al ciudadano para radicarlo y asignarlo, y continúa con la actividad 5, y si es una consulta el área de Atención al ciudadano emite la respuesta en el SAC y da por finalizado la consulta al ciudadano.



Cuando se trata de una sugerencia, el funcionario de Atención al ciudadano de la SE le entrega el formato F-GEI-E01-01-04 Encuesta de satisfacción en PQRS, para que registre su sugerencia, continuando el subproceso E02.01. Medir la satisfacción del cliente.

Adicionalmente, si se trata de una consulta pasa a la actividad 6.

4. Depositar formato en el buzón de sugerencias: El ciudadano al diligenciar la sugerencia, deposita el formato F-GEI-E01-01-04. Encuesta de satisfacción en PQRS., en el buzón ubicado cerca de donde se presta el servicio a los ciudadanos, para que sirva de insumo al subproceso E02.01. Medir la Satisfacción del Cliente; finalizando de esta manera el subproceso.

5. Atender requerimiento asignados por el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC): El funcionario de Atención al ciudadano de la SE recibe la queja o reclamo y trámite por canal personal, correo electrónico o físico, telefónico o por Web, se asigna por el SAC al área responsable de dar respuesta en el tiempo establecido de acuerdo a los ejes temáticos parametrizado. Adicionalmente, el funcionario designado de las dependencias analiza e inicia el proceso de dar respuesta al requerimiento en el SAC.

6. Asignar en el SAC la consulta realizada a la dependencia que le da respuesta: el funcionario de Atención al ciudadano de la SE lo asigna a través del SAC al área correspondiente de la SE.

7. Emitir la repuesta en el SAC: El funcionario de la SE responsable de dar respuesta a una PQRS ingresa al SAC, cambia el estado del requerimiento a en trámite documentando la trCarpetaabilidad.

Una vez el funcionario encargado ha finalizado y emite la respuesta, si se requiere proyectar oficio para la respuesta pasa al subproceso E01.02. Recibir y enviar correspondencia, de lo contrario da por FINALIZADO el requerimiento con la debida justificación documentada en el sistema SAC y el funcionario de atención al ciudadano pasa a la actividad 11.

8. Reasignar en el SAC el requerimiento a la dependencia que le da respuesta (como operador de segundo nivel en el SAC): Las solicitudes, peticiones o trámites que no pudieron ser resueltas por los servidores públicos a los que inicialmente fue asignada por el área de Atención al Ciudadano. Deben Solicitar por el SAC al área de atención al ciudadano con la respectiva justificación, que se reasigne por este mismo medio a la dependencia que realmente debe dar la respuesta, en un término no superior a dos (2) días después de haber sido asignado en el SAC. La trazabilidad del requerimiento se puede verificar en cualquier momento a través del sistema SAC.

Si el requerimiento realizado por el ciudadano tiene soporte físicos, el servidor público de la dependencia que se le asignó el requerimiento inicialmente, debe enviar al área encargada de dar repuesta al requerimiento con los respectivos soportes del ciudadano bajo la supervisión y apoyo del funcionario del SAC, encargado de entregar la correspondencia.



9. Atender requerimiento reasignado por la dependencia y analizar e iniciar respuesta al requerimiento de acuerdo al tiempo establecido en los ejes temáticos: El funcionario del área a la cual fue reasignado el requerimiento, verifica que efectivamente es de su responsabilidad debe atender y tramitar hasta cambiar el estado de finalizado al requerimiento en el SAC; si esto no sucede se debe reasignar el requerimiento al área que le da respuesta según la actividad 8.

10. Realizar seguimiento a los requerimientos finalizados sin oficio: El líder del área de atención al ciudadano de la SEM semanalmente genera reporte en el SAC “Export” en el formato F-GEI-E01-01-09 con los datos de: No. caso, Ciudadano, fecha de vencimiento del requerimiento, funcionario, contenido y respuesta de los requerimientos radicados y se informa al secretario de educación y al funcionario responsable.

11. Analizar información: El líder del Macroproceso de atención al ciudadano analiza el Reporte de “Consolidado del estado de finalización de requerimiento por dependencia” sobre el estado de respuesta a los diferentes tipos de requerimiento que llegan a la SEM: peticiones, quejas, reclamos, trámites, derechos de petición, consulta, sugerencias. Con base en el análisis efectuado, preparan un informe para la reunión mensual de seguimiento con las dependencias. El cual sirve de insumo para focalizar la medición de la satisfacción del cliente, la identificación de Acciones correctivas y 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	<p>Recibir, revisar, registrar y dar solución o hacer seguimiento a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y trámites.</p> <p>Archivar la información soporte remitida a la dependencia.</p> <p>Realizar el tratamiento requerido (tratamiento al PNC o acciones correctivas) a las quejas y reclamos que ingresan a la Secretaría en compañía de los funcionarios designados de las dependencias de la SE.</p> <p>Analizar el informe de Reporte de Atención al Ciudadano y preparar reunión mensual de seguimiento con las dependencias de la Secretaría.</p>
Áreas de la SE	<p>Atender y dar respuesta a los requerimientos de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y trámites de los usuarios o entes con los cuales interrelaciona la Secretaría de Educación y archivar las respuestas suministradas en sus dependencias.</p> <p>Realizar el tratamiento requerido (tratamiento al PNC o acciones correctivas) a las quejas y reclamos que ingresan a la Secretaría en compañía de Gestión Administrativa y Financiera</p>
Administrativa y Financiera	<p>Analizar el informe de Reporte de Atención al Ciudadano y preparar reunión mensual de seguimiento con las dependencias de la Secretaría.</p>




5.2. Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
Ciudadano	Diligenciar el formato atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Exponer los requerimientos ante la Secretaría de Educación Diligenciar la Encuesta Satisfacción en la atención y solución de PQR

6. REGISTROS.

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
F-GEI-E01-01-01 Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Administrativo de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE	CARPETA de seguimiento a PQRS y correspondencia a (si el proceso es manual)	Archivo de gestión de Gestión Administrativa y Financiera	Según tabla de retención documental del ET	Archivo central
F-GEI-E01-01-02 Listado llamadas notificación	Administrativo de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE	CARPETA de notificaciones del año xxx	Archivo de gestión en la dependencia de interés del acto administrativo	Según tabla de retención documental del ET	Archivo central
F-GEI-E01-01-03 Planilla de notificaciones	Administrativo de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE	CARPETA de notificaciones del año xxx	Archivo de gestión en el dependencia de interés del acto administrativo	Según tabla de retención documental del ET	Archivo central
F-GEI-E01-01-04 Encuesta Satisfacción en la atención y solución de PQR	Administrativo de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE	CARPETA encuestas de satisfacción	Archivo de gestión de Gestión Administrativa y Financiera	Según tabla de retención documental del ET	Archivo central
F-GEI-E01-01-06 Acta de compromiso	Administrativo de Servicio de Atención al Ciudadano de SEM	CARPETA Actas de compromiso	Archivo de gestión de Gestión Administrativa y Financiera	Según tabla de retención documental del ET	Archivo central

	ALCALDIA DE POPAYÁN	P-GEI-E01-01-01
	ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER	Versión: 01
	SEGUIMIENTO A SOLICITUDES	Página 1 de 6

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

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 57. Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.	Congreso de la República	5 de julio de 1985
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 190. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de	Congreso de la República	6 de junio de 1995.



Documentos externos	Fuente del documento	Versión o fecha de emisión según aplique
erradicar la corrupción administrativa. Título V, Numeral b, sistema de quejas y reclamo, artículo 49, 53, 54 y 55.		
Ley 393. Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política	Congreso de la República	29 de julio de 1997
Ley 472. 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.	Congreso de la República	5 de agosto de 1988
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
Ley 962. 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.	Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP	8 de julio de 2005
Decreto 1. 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	Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP	2 de enero de 1984
Decreto 2591. Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política	Departamento administrativo de la Presidencia de la República	19 de noviembre de 1991



Documentos externos	Fuente del documento	Versión o fecha de emisión según aplique
Directiva Presidencial 02. Gobierno en línea.	Departamento administrativo de la Presidencia de la República	28 de agosto de 2000.
Directiva Presidencial 10. Programa de renovación de la administración pública: Hacia un estado comunitario.	Departamento administrativo de la Presidencia de la República	20 de agosto de 2002
Acuerdo No 039 del Archivo general de la nación: Difusión y Aplicación	Congreso de la República	31 de octubre de 2002
Normas ISO 9001. Sistema de gestión de la calidad, requisitos	Instituto Colombiano de Normas Técnicas – ICONTEC	2000

8. ANEXO (DIAGRAMA DE FLUJO)

No aplica

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	10/08/2016	Creación del documento en base al Detalle E01_01_V2 de la modernización de secretaria de educación.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Wilson Cuellar	Nombre: Wilson Cuellar	Nombre: Jhan Sandoval
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Secretario de Educación
Fecha: 10/08/2016	Fecha: 10/08/2016	Fecha: 10/08/2016