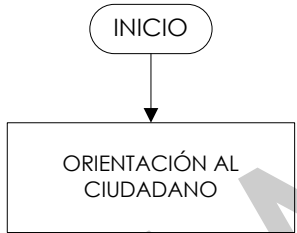

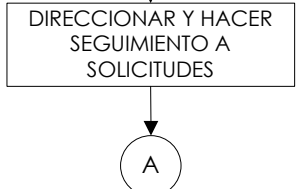
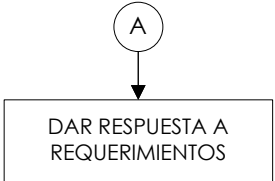



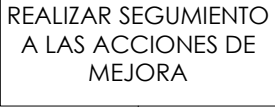


Objetivo: Recibir, distribuir y hacer seguimiento de la correspondencia, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, trámites y sugerencias que ingresan a la secretaria de educación, provenientes de los diferentes organismos o ciudadanía en general, gestionando una respuesta oportuna y entrega efectiva de cada requerimiento a los destinatarios; así mismo, establecer métodos que me permitan obtener el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.
Autoridad: Profesional Universitario Atención al Ciudadano
Indicadores: Efectividad en la Respuesta, Variación de Quejas y Reclamos, Cumplimiento de las Mediciones de Satisfacción del Cliente (ver anexo)
Procesos con que interactúa: todos los procesos
Recursos: teléfonos, computador, impresoras, buzón de sugerencias, digiturno, Internet, humano.
Requisitos ISO 9001: 2008: 5.2, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.1, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

PROVEEDOR (PROCESO)	ENTRADAS	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN/DOCUMENTOS DE SOPORTE	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE (PROCESO)
COMUNIDAD EDUCATIVA, CIUDADANÍA, DIFERENTES ORGANISMOS	INQUIETUDES DE LOS CIUDADANOS EN GENERAL		Diariamente ingresan ciudadanos que se les orienta dependiendo a su necesidad, ya sea al cubículo de radicación de documentos, atención personalizada y/o entrega de repuesta y notificaciones.	TÉCNICO OPERATIVO Y/O AUXILIAR ADMINISTRATIVO ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL PUNTO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	CIUDADANO ORIENTADO	PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DONDE DEBE DIRIGIRSE (RADICACIÓN, ATENCIÓN PERSONALIZADA, NOTIFICACIÓN Y ENTREGA DE RESPUESTAS)
COMUNIDAD EDUCATIVA, CIUDADANÍA, DIFERENTES ORGANISMOS	SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, CORRESPONDENCIA, CONSULTAS		Diariamente se reciben solicitudes, quejas, reclamos y/o correspondencia, las cuales son atendidas y/o recibidas e ingresadas en el sistema de atención al ciudadano SAC	TÉCNICO OPERATIVO Y/O AUXILIAR ADMINISTRATIVO ATENCIÓN AL CIUDADANO	SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, CORRESPONDENCIA, CONSULTA CON SU RESPECTIVA RADICACIÓN Y/O ATENCIÓN	TODOS LOS PROCESOS Y COMUNIDAD EN GENERAL
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, CORRESPONDENCIA, CONSULTA CON SU RESPECTIVA RADICACIÓN Y/O ATENCIÓN		Las solicitudes, quejas, reclamos y/o correspondencia que son recibidas, se direccionan a través del sistema de atención al ciudadano SAC y se entregan a los funcionarios del área encargados de dar la respuesta a través del funcionario encargado de repartir la correspondencia y se soporta en la planilla "export", adicional a esto se le hace seguimiento al requerimiento.	TÉCNICO OPERATIVO Y/O AUXILIAR ADMINISTRATIVO Y PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SAC, PLANILLA "EXPORT" FIRMADA	TODOS LOS PROCESOS

PROVEEDORES (PROCESO)	ENTRADAS	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN/DOCUMENTOS DE SOPORTE	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE (PROCESO)
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SAC, PLANILLA "EXPORT" FIRMADA		La respuesta debe ser oportuna y en el tiempo establecido, se debe finalizar el requerimiento en el SAC y colocar dicha respuesta, si esta requiere ser física se envía por correo especializado, de acuerdo a lo descrito en el procedimiento SE-AC-P02 Recibir y Enviar correspondencia.	FUNCIONARIO ENCARGADO DE DAR RESPUESTA	RESPUESTA A LAS SOLICITUDES, PETICIONES, ETC., (CARTAS, OFICIOS, CERTIFICADOS, ETC)	COMUNIDAD EDUCATIVA, CIUDADANÍA, DIFERENTES ORGANISMOS
TODOS LOS PROCESOS	RESPUESTA A LAS SOLICITUDES, PETICIONES, ETC., (CARTAS, OFICIOS, CERTIFICADOS, ETC)		Se reciben las respuestas a las solicitudes, peticiones, quejas, etc., por parte de todos los funcionarios, luego son enviados a Gestión documental de la Alcaldía Distrital, que son los encargados de enviar las cartas, oficios, etc., por correo especializado, de acuerdo a lo descrito en el procedimiento SE-AC-P02 Recibir y Enviar correspondencia.	TÉCNICO OPERATIVO Y/O AUXILIAR ADMINISTRATIVO ATENCIÓN AL CIUDADANO	RESPUESTA A LAS SOLICITUDES, PETICIONES, ETC., (CARTAS, OFICIOS, CERTIFICADOS, ETC) ENVIADAS	COMUNIDAD EDUCATIVA, CIUDADANÍA, DIFERENTES ORGANISMOS
CIUDADANOS EN GENERAL	SUGERENCIAS, ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO, ENCUESTA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE PQR.		Se aplican diferentes técnicas para recopilar información y conocer el grado de satisfacción del cliente y sus expectativas en cuanto al servicio.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL	MEDICIONES E INFORME DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	JUNTA DIRECTIVA
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MEDICIONES E INFORME DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO		Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la medición e informe de satisfacción del servicio se toman las acciones de mejora	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	SOLICITUDES DE ACCIONES PREVENTIVAS Y/O CORRECTIVAS	JUNTA DIRECTIVA
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SOLICITUDES DE ACCIONES PREVENTIVAS Y/O CORRECTIVAS		Verificar la eficacia de las acciones de mejora tomadas de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas y/o preventivas	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS CERRADAS	JUNTA DIRECTIVA
		