












<b>TIPO DE PROCEO</b>	Misional
<b>OBJETIVO</b>	Brindar atención a las partes interesadas del MEN, mediante respuestas de calidad, pertinentes y oportunas de las PQRSD, trámites y servicios, a través de canales de comunicación institucionales, con el fin de favorecer la satisfacción de las partes interesadas. <sup>1</sup>
<b>OBJETIVO DEL SIG CON EL QUE SE RELACIONA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar de manera sostenida el Índice Anual de Desempeño.</li> <li>Aumentar los niveles de satisfacción del cliente y de los grupos de valor.</li> </ul>
<b>ALCANCE</b>	Inicia con el establecimiento de los lineamientos para el servicio al ciudadano, continúa con la gestión de las PQRSD, la atención de los canales, la aplicación de la encuesta de percepción y satisfacción a las partes interesadas, el análisis de las estadísticas y finaliza con el ajuste a los lineamientos establecidos.
<b>RESPONSABLE</b>	Grupo de Atención al Ciudadano – Secretaría General

CONVENCIONES	Proveedor Interno	Proveedor Externo	Actividad Planear	Actividad Hacer	Actividad Verificar	Actividad Actuar	Ciclo PHVA
							
Color de la letra	Azul	Para disposiciones específicas del Sistema de Gestión de Calidad - SGC					
	Verde	Para disposiciones específicas del Sistema de Gestión Ambiental - SGA					
	Negra	Para disposiciones generales del proceso					

PROVEEDOR	ENTRADA
→ Gobierno Nacional	Legislación y lineamientos
→ Partes interesadas	PQRSD radicados, contacto a través de los canales de atención y respuestas de las encuestas aplicadas.
→ Planeación	Plan Estratégico Institucional y Plan de Acción Institucional
→ Gestión de Procesos y Mejora	Política, objetivos y lineamientos del SIG (Modelos referenciales Sistema de Gestión de Calidad - SGC, Sistema de Gestión Ambiental - SGA, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI y MECI)
→ Gestión de Procesos y Mejora, Gestión Administrativa, Gestión de Talento Humano y Gestión de Servicios TIC.	Programas y/o planes de los modelos referenciales del SIG (Sistema de Gestión de Calidad - SGC, Sistema de Gestión Ambiental - SGA, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI)
→ Gestión de Procesos y Mejora	Estado de los modelos referenciales y componentes del SIG (Gestión del riesgo, planes

<sup>1</sup> Las partes interesadas, es un concepto global, conformado por los grupos de interés y grupos de valor, de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación Gestión. El Ministerio define cada criterio en la Guía metodológica para la caracterización de partes interesadas PM-GU-06. El Ministerio de Educación Nacional declara como única documentación válida la ubicada en el aplicativo SIG, la cual entra en vigencia a partir de su publicación, toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA.

	de mejora, indicadores, Producto o Servicio No Conforme - PSNC y revisión por la dirección)
➔ Evaluación y Asuntos disciplinarios	Informes de auditorías interna, externa e informes de control interno señalados en la Ley.
<b>CICLO DE GESTIÓN DEL PROCESO</b>	
 <b>PLANEAR</b>	
Establecer en el plan de acción respectivo, las actividades y recursos (económicos, humanos, tecnológicos) necesarios para el desarrollo del proceso.	
Definir los lineamientos institucionales para el servicio al ciudadano identificando canales de atención y las metodologías de manejo de los mismos.	
Establecer lineamientos para la operación del proceso	
Establecer Política de Servicio al Ciudadano	
Establecer Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el componente de Servicio al Ciudadano.	
 <b>HACER</b>	
Gestionar trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRS	
Realizar seguimiento a trámites, peticiones y recursos en el Grupo de Atención al Ciudadano del MEN	
Prestar la atención al ciudadano por los medios de comunicación dispuestos por el MEN	
Monitorear las Secretarías de Educación- Ranking Secretarías de Educación	
Aplicar las encuestas de satisfacción y percepción de las partes interesadas	
Gestionar actos administrativos (incluidos los disciplinarios)	
Gestionar el trámite de legalizaciones	
Revisar y actualizar información sobre requisitos de trámites ciudadanos en el MEN	
Aplicar los controles relacionados con los aspectos ambientales correspondientes al proceso	
 <b>VERIFICAR</b>	
Hacer seguimiento a la oportunidad y calidad en las respuestas de PQRS entregadas a los usuarios	
Verificar la pertinencia de la atención al ciudadano.	
Verificar los resultados de las encuestas de satisfacción de las partes interesadas	
Verificar el cumplimiento de los requisitos de calidad de los productos y/o servicios del proceso. (Conforme el anexo 1 Identificación de producto o servicio no conforme- PSNC publicada en el Sistema Integrado de Gestión – SIG)	
Autoevaluar la gestión a través de indicadores de gestión y el cumplimiento del plan de acción del proceso	
Autocontrolar el proceso a través de seguimiento a mapa de riesgos del mismo	
 <b>ACTUAR</b>	
Ajustar lineamientos para el servicio al ciudadano	
Ajustar indicadores de proceso y plan de acción respectivo	
Tratamiento a los productos y/o servicios del proceso (Conforme el anexo 1 Identificación de producto o servicio no conforme – PSNC publicada en el Sistema Integrado de Gestión – SIG)	
Ajustar y actualizar mapa de riesgos del proceso (Conforme la Guía de Administración de riesgos y el mapa de riesgos general del ministerio publicado en el Sistema Integrado de Gestión – SIG)	
Gestionar los planes de mejoramiento de acuerdo con los mecanismos de verificación del proceso	
Ajustar y actualizar mapa de riesgos del proceso	
<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>

→ PQRSD gestionadas	Partes interesadas
→ Análisis de PQRSD	Gestión de Procesos y Mejora
→ Registro de atención	Partes interesadas
→ Análisis de encuestas de satisfacción y percepción.	Partes interesadas Gestión de Procesos y Mejora
→ Ranking Secretarías de Educación	Secretarías de Educación
→ Legalización de Documentos	Partes interesadas
→ Riesgos gestionados, planes de mejora desarrollados, indicadores y productos y/o servicios del proceso - PSNC reportados.	Gestión de Procesos y Mejora
→ Actividades ejecutadas de los programas y planes de los modelos referenciales del SIG (Sistema de Gestión de Calidad - SGC, Sistema de Gestión Ambiental - SGA, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI) que le aplican al proceso.	Gestión de Procesos y Mejora, Gestión Administrativa, Gestión de Talento Humano y Gestión de Servicios TIC
<b>Indicadores</b>	Ver indicadores en el módulo de indicadores en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión SIG de la entidad
<b>Riesgos y controles</b>	Ver mapa de riesgos y matriz de aspectos e impactos ambientales en el aplicativo del aplicativo del Sistema Integrado de Gestión SIG de la entidad.
<b>Documentos</b>	Ver Listado maestro de documentos
<b>Registros</b>	Ver Tabla de Retención Documental
<b>Normatividad</b>	Ver Normograma
<b>Políticas de operación</b>	Ver Resolución interna de Políticas de operación vigente
<b>Recursos</b>	Humanos: funcionarios y contratistas Ver Manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales. Ver Obligaciones contratos de prestación de servicios profesionales.
	Financieros: ver Presupuesto del Ministerio de Educación Nacional
	Físicos: equipos de cómputo y de comunicaciones, instalaciones físicas, etc.
	Tecnológicos: Software y Hardware requerido para la operación del Proceso.

<b>REQUISITOS NTC ISO 9001 2015</b>	<b>REQUISITOS NTC ISO 14001:2015</b>
4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1.2 Enfoque al cliente 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.5.1 Generalidades 7.5.3 Control de la información documentada 8.1. Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.1. Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente	4.4. Sistema de Gestión Ambiental 6.1.1. Generalidades 7.5.1. Generalidades 7.5.2. Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.1 Planificación y control operacional. 10. Mejora

9.1.3 Análisis y evaluación

10.1 Generalidades

10.2 No conformidad y acción correctiva

**Control de Cambios**

Versión	Fecha de entrada en vigencia	Naturaleza del cambio
01	25-04-2018	Migración total de la caracterización del Macroproceso Atención al Ciudadano al proceso denominado Servicio al Ciudadano.
02	23-10-2018	Se actualiza el logo y los colores de este documento de acuerdo con el nuevo manual de imagen institucional generado por la Presidencia de la Republica para todas las entidades del Gobierno, lineamiento recibido de la Oficina Asesora de Comunicaciones el 31-08-2018. Al ser este un ajuste de forma y no de contenido conserva el flujo de aprobación de la versión anterior y no requiere aprobación por parte del líder del proceso.
03	14-03-2019	Se actualiza nuevamente el logo de este documento de acuerdo con el manual vigente de imagen institucional generado por la Presidencia de la República para todas las entidades del Gobierno. Al ser este un ajuste de forma y no de contenido conserva el flujo de aprobación de la versión anterior y no requiere aprobación por parte del líder del proceso.
04	06-08-2020	Se actualiza la caracterización para dar cumplimiento a la recomendación de la auditoría de calidad en torno a la especificación de los recursos aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño: <ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza el objetivo del SIG que lidera, a partir de la Resolución 17564 del 31 de diciembre de 2019 "Por la cual se actualizan los componentes del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Educación Nacional y se deroga la Resolución No. 1760 de 2018"</li> <li>Se incluye en el Planear la actividad de "Establecer en el plan de acción respectivo, las actividades y recursos (económicos, humanos, tecnológicos) necesarios para el desarrollo del proceso".</li> <li>Se incluye el ítem recursos: Humanos, financieros, físicos y tecnológicos.</li> </ul>
05	El documento entra en vigencia a partir de su publicación en el SIG	Se hace la unificación de los criterios de grupos de valor, grupos de interés, dejando el concepto global partes interesadas. Las diferencias conceptuales se encuentran definidas en la Guía metodológica para la caracterización de partes interesadas PM-GU-06 y en la Guía Metodológica Encuesta de Percepción Cliente Externo SC-GU-03.

**Ruta de Aprobación**

Elaboró		Revisó		Aprobó	
<b>Nombre</b>	Maura Yuliana Ramírez Goez	<b>Nombre</b>	Jenny Patricia Peña	<b>Nombre</b>	Dora Inés Ojeda R.
<b>Cargo</b>	Profesional Especializado - SDO	<b>Cargo</b>	Unidad de Atención al Ciudadano	<b>Cargo</b>	Asesora Secretaria General