



BGA 400 AÑOS

GOBERNAR  
ES HACER

Ciudad inteligente, educada y transparente

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE  
BUCARAMANGA



# PROCESO MISIONAL: ATENCIÓN AL CIUDADANO



Ciudad inteligente, educada y transparente

## DESCRIPCIÓN

En este macroproceso se encarga de liderar metodologías para responder en los tiempos establecidos según cada eje temático y con la calidad requerida la correspondencia recibida, y tramitar diligentemente la correspondencia enviada, ejerciendo control sobre el proceso y el archivo de los documentos generados; así mismo, recibir, tramitar y responder oportunamente a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas de los entes territoriales, la comunidad educativa o la ciudadanía en general.

A su vez, establece 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.

PROCESOS	PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y/O FUENTES DE INFORMACION	RESPONSABLES
M-GSEP-4300-250-E01. Gestionar solicitudes y correspondencia	I-GSEP-4300-250-E01.01 Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes I-GSEP-4300-250-E01.02. Recibir y enviar correspondencia	Líder Atención al ciudadano
M-GSEP-4300-250-E02. Desarrollar y mantener relaciones con el ciudadano	I-GSEP-4300-250-E02.01 Medir la satisfacción del cliente	Líder Atención al ciudadano