



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### PRESENTACIÓN

La NORMAL SUPERIOR INTEGRADA DE IBAGUE que se caracteriza por realizar continuamente mejoras en su servicio y calidad educativa preocupada por los intereses particulares y la opinión de la ciudadanía, valora que las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias sean un mecanismo de mejora para fortalecer las actividades misionales desarrolladas en su sede principal y en sus sedes, las cuales hacen parte del desarrollo íntegro y evolutivo de los objetivos estratégicos de la ENSI. El Manual de Atención al Ciudadano, es un documento que busca organizar la atención que se brinda a la comunidad educativa y a la ciudadanía en general, haciendo valer sus derechos como personas naturales o jurídicas que desean formular alguna petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencia o reconocimiento, sobre los servicios ofrecidos por la institución dentro del marco de sus actividades misionales de formación, investigación y extensión, así mismo, con el fin de garantizar que la comunicación y la relación entre el servidor público y la ciudadanía sea permanente y satisfactoria.

En él se contienen como referencia el orden constitucional y jurídico de Colombia, en el cual se establecen la normativa, las guías y procedimientos para los distintos canales de atención y protocolos, relacionados con la atención al ciudadano, igualmente, se consideraron documentos similares referenciados en otras Entidades Públicas del Estado Colombiano, entre otras, el Departamento Nacional de Planeación, la Universidad de Antioquia, la Escuela Superior de Administración Pública ESAP, y La Normal Superior Integrada de Ibagué.

#### 1. GENERALIDADES

1.1. Definición El Manual de Atención al Ciudadano ENSI, es un instrumento administrativo que contiene en forma explícita y ordenada información sobre normativa y protocolos de los diferentes canales aplicables a la atención a la comunidad Educativa y a la ciudadanía en general, teniendo como marco de referencia los objetivos estratégicos de la ESCUELA NORMAL SUPERIOR INTEGRADA.



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 1.2. Objetivos

#### Objetivo General

Definir los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y en la atención al ciudadano por los diferentes canales dispuestos por la ESCUELA NORMAL SUPERIOR, con el ánimo de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y la cultura de servicio.

#### Objetivos Específicos

- Servir como documento Orientador principal para los encargados de atender las peticiones, las consultas, las quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y reconocimientos de los diferentes miembros de la comunidad educativa de la Normal superior y ciudadanía en General.
- Ofrecer un referente para los funcionarios cuya labor se relaciona con procesos de promoción y de prestación de algún servicio en la Institución.
- Aportar a la construcción de una Normal Superior transparente y participativa, que preste mejores servicios, y que atienda las peticiones, las quejas, los reclamos, las denuncias y las sugerencias de los ciudadanos, por diferentes medios de comunicación, utilizando, entre otros medios, las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- Tener presente en la labor de atención al ciudadano la utilización de estrategias de simplificación, racionalización, publicidad, normalización y automatización de los trámites propios de la Normal Superior.

### 1.3 Alcance

Este Manual está dirigido a todos los colaboradores de la Normal Superior de Ibagué (servidores públicos de carrera, temporales, provisionales, contratistas, otras vinculaciones) para que estas pautas y sus principios se apliquen en cualquier tipo de interacción que se tenga con la ciudadanía a través de los canales presenciales, virtuales o escritos.



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 1.4 Marco Normativo

La siguiente es la normativa, entre otras, que rigen el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos en la Institución:

- Constitución Política de Colombia de 1991 (Art. 23, 74 y 209).

Artículo 23. 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

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

- Ley 87 de 1993, Normas de Control Interno.

Artículo 1. Definición del Control Interno: Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. El ejercicio del control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad de mando.



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción.

Artículo 54. La dependencia a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicio sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos.

2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

Artículo 55. Las quejas y reclamos se resolverán o contestaran siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

- Ley 1952 de 2019. Por medio de la cual se expide el código general disciplinario, se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. La vigencia de esta norma fue diferida hasta el 1° de julio de 2021 por el artículo 140 de la ley 1955 de 2019 Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.

- Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único

Artículo. 34, Numerales 19 y 34.

Numeral 19. Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Numeral 34. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

- Ley 850 de 2003, Reglamenta Veedurías Ciudadanas.

Artículo 1. Definición: Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas,



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

- Ley 962 de 2005, Racionalización de trámites

Artículo 81. Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo, Derecho de Petición. Artículo 4. Formas de iniciar las actuaciones administrativas. Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

1. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general.
2. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular
3. Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
4. Por las autoridades, oficiosamente.

Artículo 31. Falta disciplinaria. (Modificado por el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015).

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción.

Artículo 73. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y el mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.

Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, transmitir y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Ley 100 de 1993 (Art. 159, 198, 200).

- Ley 1715 de 2015, Regula el derecho fundamental a la salud.
- Ley 1755 de 2015, Regula el Derecho Fundamental de Petición y otras disposiciones. • Decreto 2641 de 2012 (Reglamenta Art. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).
- Decreto 0019 de 2012, Racionalización de trámites.

Artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la Entidad. Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales. Si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo 9 de la Ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto. En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.

### 2. SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS - PQRDSR

La Normal Superior Integrada de Ibagué para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia de 1991 y las Leyes que establecen el Sistema de Quejas, Reclamos, Sugerecias y Felicitaciones, pone a su disposición esta herramienta.



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El sistema PQRDSR es un medio que le permite a la comunidad Educativa y la ciudadanía en general, expresar su opinión acerca del cumplimiento de los objetivos institucionales en virtud de los principios de eficiencia y transparencia y de los derechos de participación e información.

Se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- a. **Petición:** Requerimiento de información específica relacionada con los servicios que presta la Institución. El usuario puede presentar solicitudes respetuosas requiriendo la prestación de un servicio, solicitando información o una consulta.
- b. **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento a la Institución de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- c. **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un usuario en razón del incumplimiento de un requisito, de una conducta incorrecta o de un hecho arbitrario, con el propósito de que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes.
- d. **Reclamo:** Es una solicitud del beneficiario con el objeto de que se revise una actuación administrativa y/o académica, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa.
- e. **Sugerencia:** Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento en la prestación o calidad de un servicio o la gestión de la Normal Superior.
- f. **Reconocimiento:** Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por la Institución.



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 3. ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

3.1 Atributos al Buen Servicio tomados del *DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC. Protocolos de servicio al ciudadano. [en línea]. Bogotá: DNP, 2013, p. 13, 14.*

- Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- Amable: cortés pero también sincero.
- Confiable: de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- Empático: el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- Efectivo: resuelve lo pedido.
- Oportuno: Que sea en el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos en la normativa legal vigente.
- Incluyente: de calidad para todos los ciudadanos, sin discriminaciones.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano, debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

3.2 Lenguaje (Comunicación Verbal y no Verbal) concepto tomado de *DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC. Protocolos de servicio al ciudadano. [en línea]. Bogotá: DNP, 2013, p. 20, 21.*

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc. • Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

La Normal Superior de Ibagué pone a disposición del ciudadano los medios de comunicación a través de los cuales se pueden formular peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias, sugerencias y reconocimientos de manera verbal y no verbal ya sea presencial, virtual.

### 4.1 Atención Presencial

#### 4.1.1 Definición

La atención presencial es un compromiso de la Normal Superior en prestar una atención directa por parte de funcionarios de la Institución, encargados en atender las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y reconocimientos planteadas de manera presencial.

Serán atendidas directamente en la oficina SAC de la sede principal de la Normal Superior de Ibagué, la Información que requiera por su complejidad se habilitara ingreso previa consulta y asignación de cita con el Servidor Público en el edificio Freyde, tercer piso, oficina requerida para lo cual y por efectos de seguridad se autorizara el ingreso por el servidor y mediante el uso del sistema de escarapelas, la oficina de SAC es la dependencia encargada de recibir y direccionar a las dependencias correspondientes, las preguntas, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y reconocimientos que la comunidad Educativa y la ciudadanía en general expresen. Asimismo, se atenderán en las secretarías de las diferentes unidades académico administrativas.

#### 4.1.2 Recomendaciones.

- Cuando un usuario se presente al sitio de atención, indíquele que usted se encuentra disponible y atento para escucharlo.



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Mantener una buena presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servicio y a la entidad.
- Haga contacto visual con la persona que acuda por su atención y demuéstrela un gesto de amabilidad y cortesía.
- Salude al ciudadano de forma clara, amable y precisa.
- Realizar actividades como maquillarse, arreglarse las uñas o comer frente al ciudadano o hablar por celular indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- Brinde al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de contacto.
- Cuando un ciudadano se encuentra impaciente o molesto, conserve la calma y con un tono amable intente ser comprensivo y solicite al ciudadano que le exprese su inconformidad.
- Antes de finalizar la atención al ciudadano, este debe ser ilustrado completamente sobre el registro de su petición, queja, reclamos o sugerencia.
- Una vez termine de atender al ciudadano despídase cordialmente.

### 4.2 Atención Preferencial

#### 4.2.1 Definición

En Colombia la atención preferencial a personas con discapacidad, estado de embarazo y adulto mayor, es un derecho, por tanto, la Normal Superior Integrada de Ibagué se encuentra comprometida a brindar una atención integral al ciudadano; para ellos se han establecido procedimientos y canales de comunicación que permiten facilitar la solución de los requerimientos de los ciudadanos, garantizando los derechos de recibir atención humanizada, oportuna y eficiente.

#### 4.2.2 Recomendaciones Generales

- Una vez se encuentren en la Oficina SAC el servidor debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- La atención, dentro de este grupo de personas, se debe realizar en orden de llegada.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solución o queja un tratamiento reservado.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte ¿desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?
- Cuando la persona lleve acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o si prefiere que lo haga su acompañante.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida, solicitar retroalimentación, y suministrar la información en un lenguaje claro y sencillo.

### 4.4 Atención Virtual.

4.4.1 Medios disponibles Para facilitar el acceso a la información pública, la comunidad Educativa y la ciudadanía en general la ENSI cuenta con el aplicativo digital PQR, que está a disposición en La Normal Superior de Ibagué como Quejas, Reclamos y Sugerencias; el correo electrónico rectoriaensibague@gmail.com, por los cuales toda la información proporcionada por el usuario será remitida directamente al equipo de servidores públicos delegados para atender y verificar los requerimientos de los ciudadanos.

### 4.4.2 Recomendaciones

- Utilice los canales dispuestos por la ENSI para la atención virtual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Siga las instrucciones dadas para el manejo de los aplicativos, diligenciando completamente la información solicitada.
- En los mensajes electrónicos también es importante ser cordial, saludar y despedirse.
- Utilice solo los canales institucionales para dar respuesta al ciudadano. No responda desde correos personales.



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Conserve la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar. Firme con su nombre y cargo, referencie la dependencia y la Normal Superior.
- Utilice la tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación de la pantalla del medio visual.
- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- No duplicar información corporativa.

4.4.3 Correo Electrónico El correo electrónico es un servicio de red que permite a los ciudadanos enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica, por tanto, la Normal Superior establece el correo rectoriaensibague@gmail.com como medio virtual para solicitar e informar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y reconocimientos.

#### 4.4.5 Página Web de la ENSI

El Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos, PQR, es una herramienta de acceso público a cualquier ciudadano, estudiantes ENSI, funcionarios ENSI, egresados, el cual permite hacer buen uso de las tecnologías de la comunicación para expresar sus opiniones acerca del cumplimiento de los objetivos institucionales.

La herramienta se encuentra disponible en la página Web institucional de la ENSI, la cual está ubicada en la parte superior derecha de la página como Quejas, Reclamos y Sugerencias, accediendo por el link: <https://www.ensiibague.edu.co/portal/PQRS>; una vez ingresado al

Consultar Solicitud o diligencie la solicitud según lo requiera, e ingrese los datos solicitados por el sistema.



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 4.5 Atención por Correspondencia

#### 4.5.1 Definición

“Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Normal Superior. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal”.

#### 4.5.2 Recomendaciones

##### 4.5.2.1 Correspondencia

- “Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la Universidad Industrial de Santander, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la Universidad.



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Si el requerimiento no es competencia de la Universidad Industrial de Santander, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano”.

### 4.5.2.2 Buzones de sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la Normal Superior.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la ENSI debido a su comentario.

### 4.5.2.2 Buzones de sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la Normal Superior.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la ENSI debido a su comentario.

## 5. TÉRMINOS PARA RESPONDER LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Artículo 14. Ley 1755 de 2015.

Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

### 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El sistema de información PQR de la Normal Superior será la base principal para recopilar información y la consolidación y análisis de la información relacionada con la atención de todas las actividades misionales, por lo tanto, es una responsabilidad compartida su adecuada utilización y el registro de la información.

El Manual de Atención al Ciudadano deberá ser revisado y ajustado periódicamente conforme a los resultados de la gestión, de igual forma, las encuestas y evaluaciones efectuadas por la comunidad Normalista y la ciudadanía, para efectos de corregir irregularidades o de mejorar procedimientos. La comunidad ENSI y la ciudadanía deberán ser informadas sobre la gestión y modificaciones efectuadas dentro del sistema de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y reconocimientos. Se compartirá permanentemente con Entes de Control y con las instancias que soliciten información sobre la atención al ciudadano.



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, Título II, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

#### 7.1 Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos tienen derecho a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que éstas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 7.2 Deberes de los ciudadanos

Son deberes de los ciudadanos:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

### 7.3 Deberes de las autoridades

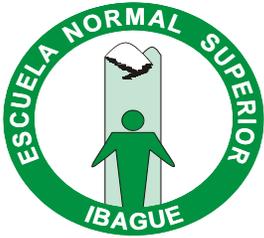
- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### PASO A PASO PARA SOLICITUD DE CERTIFICADOS, CONSTANCIAS (PFC), COPIA DE ACTAS Y DIPLOMAS

1. Consignar a la cuenta corriente 11055105084-2 Banco Popular o grupo aval. A continuación se relacionan los valores

Copia de actas de grado	<b>\$6.700</b>
Duplicado de Diploma	<b>\$30.000</b>
Certificado o constancias (PFC) <b>POR GRADO o SEMESTRE</b>	<b>\$6.700</b>

VALOR CERTIFICADOS	
CANTIDAD	TOTAL
1	\$ 6,700
2	\$ 13,400
3	\$ 20,100
4	\$ 26,800
5	\$ 33,500
6	\$ 40,200
7	\$ 46,900
8	\$ 53,600
9	\$ 60,300
10	\$ 67,000

2. Una vez consignado, enviar la solicitud al correo [certificadosenesi@gmail.com](mailto:certificadosenesi@gmail.com) adjuntar la consignación con los siguientes datos:
  - Nombre completo
  - Numero de Documento de Identidad
  - Dirección
  - Teléfono
  - Correo
  - Fecha en que realiza la consignación
  - Año en que realizó el grado solicitado
3. Durante los 10 días siguiente hábiles de haber realizado la consignación se expedirá lo solicitado, el cual debe ser reclamado en la institución

**SIN ESTOS REQUISITOS NO SE PUEDE REALIZAR SU SOLICITUD**

Atentamente

*Ximena A Lozano G.*  
XIMENA LOZANO G.  
Secretaria académica



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### Anexo 2

#### FORMATO PARA SOLICITUD DE TRASLADOS ENTRE JORNADAS Y SEDES

Yo \_\_\_\_\_ identificado como aparece al pie de mi firma  
en uso de mis facultades legales y actuando como representante legal del estudiante  
\_\_\_\_\_ identificado con el documento de identidad  
\_\_\_\_\_ educando del grado \_\_\_\_\_ de la  
jornada \_\_\_\_\_ de la sede \_\_\_\_\_.

Solicito a la ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE EL TRASLADO DE MI HIJO PARA LA JORNADA  
\_\_\_\_\_ EN LA SEDE \_\_\_\_\_.

Sustentando mi solicitud en la siguiente  
situación \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

Adjunto anexos:

---

---

Cordialmente,

NOMBRE: \_\_\_\_\_ CEDULA: \_\_\_\_\_

DIRECCION \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_

EMAIL \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA  
**MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

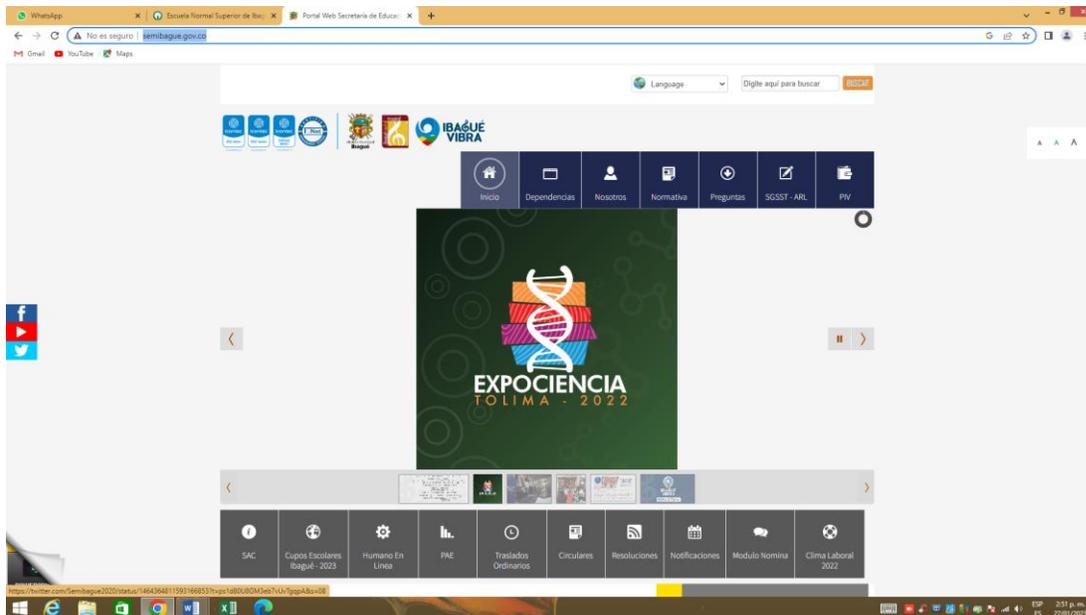
ANEXO 3

PASO A PASO SOLICITUD DE CUPOS EN PLATAFORMA SEMIBAGUE

Paso 1

INGRESE AL PORTAL OFICIAL DE LA SECRETARIA DE IBAGUE

<http://www.semibague.gov.co/>





ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA  
**MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

## PASO 2

DE LINK EN LA PESTAÑA CUPOS ESCOLARES 2023 UBICADA EN LA PARTE INFERIOR IZQUIERDA

SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
Cupos Escolares Ibagué - 2024

Del 18 de octubre al 20 de octubre Inscripciones ICBF y Prosperidad para transición

A partir del 8 de noviembre Inscripciones básica primaria

A partir del 23 de noviembre Inscripciones para población en condición de discapacidad

A partir del 17 de enero Inscripciones para transición

Inscripciones básica secundaria y media

Inscripciones

Si desea inscribir un estudiante por un cupo escolar para la vigencia 2024, debe ser un estudiante que no haya estado matriculado durante la vigencia 2023.

Iniciar inscripción

Consulta

Si ya diligenció totalmente el formulario de inscripción y desea volver a obtener el PDF resultante de su proceso, si tiene bloqueadas las ventanas emergentes por favor actívelas para poder visualizar el pdf.

Documento:

Fecha nacimiento:

Ver PDF

Administrativo

Alcaldía Municipal de Ibagué

PISAMI 2023

ES 2:51 p.m.  
ES 27/09/2023

## PASO 3

DILIGENCIE LOS DATOS SOLICITADOS Y SELECCIONE LA INSTITUCION EDUCATIVA DE SU PREFERENCIA DE ACUERDO A LA OFERTA EDUCATIVA

## PASO 4

IMPRIMA SU PIN ADJUNTE LOS REQUISITOS Y MATRICULE SU ESTUDIANTE.



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA  
**MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

ANEXO 4

PASO A PASO SOLICITUD DE TRASLADOS ESTUDIANTES DE OTRAS INSTITUCIONES A LA ENSI

Paso 1

RADIQUE SOLICITUD EN EMAIL INSTITUCIONAL DE LA ENSI LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS

[solicitudes@ensibague.edu.co](mailto:solicitudes@ensibague.edu.co)

1. Certificados de notas de años anteriores.
2. Boletines de Notas del año actual
3. Copias del observador del alumno
4. Copia Registro civil de Nacimiento
5. Datos personales del acudiente según Registro Civil de Nacimiento u orden Judicial de custodia.

Incluir número de teléfono de contacto.

Acorde al orden de solicitudes y disponibilidad se procederá a las gestiones respectivas de matrícula.



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE IBAGUE  
AUTORIZADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL,  
RES. No. 7023 DEL 6 DE AGOSTO DE 2010  
RECONOCIMIENTO DE PLANES DE ESTUDIOS, RES. No. 099 DEL 28 DE ENERO DE 2010  
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBAGUE  
NIT. 890.703.658-2  
RECTORIA  
**MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

ANEXO 5

PASO A PASO SOLICITUD DE CITAS CON DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES

Paso 1

RADIQUE SOLICITUD EN EMAIL INSTITUCIONAL DE LA ENSI LOS SIGUIENTES DATOS:

[solicitudes@ensiibague.edu.co](mailto:solicitudes@ensiibague.edu.co) o radique PQR en <https://www.ensiibague.edu.co/portal/> link

<https://www.ensiibague.edu.co/portal/PQRS>

1. NOMBRE COMPLETO ESTUDIANTE
2. GRUPO Y GRADO
3. NOMBRE DEL ACUDIENTE QUE SOLICITA LA CITA
4. NUMERO DE CONTACTO
5. TEMA A TRATAR

La ENSI se contactara vía telefónica para acordar la cita en el transcurso de la semana acorde a los horarios de atención.

El día de la cita favor presentar cedula de ciudadanía para verificación de identidad al ingreso a la Institución.