

RESOLUCIÓN No. 0517

(24 MAY 2016)

"POR LA CUAL SE INSTITUCIONALIZA Y REGLAMENTA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA A DIRECTIVOS DOCENTES Y DOCENTES PARA EL TRÁMITE DE PRESTACIONES SOCIALES ANTE EL FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO-FOMAG".

EI SECRETARIO DE EDUCACIÓN DISTRITAL, en uso de sus facultades Constitucionales y Legales y en especial las conferidas por la ley 115 de 1994, decreto 1075 del 26 de mayo de 2015, decreto 295 del 6 de julio de 2010 y,

CONSIDERANDO

Que el artículo 151 de la ley 115 de 1994 determina las funciones de las Secretarías departamentales y distritales de educación o de los organismos que hagan sus veces, que ejercerán dentro del territorio de su jurisdicción, en coordinación con las autoridades nacionales y de conformidad con las políticas y metas fijadas para el servicio educativo, entre ellas las de "Organizar el servicio Educativo estatal de acuerdo con las prescripciones legales y reglamentarias sobre la materia y supervisar el servicio educativo prestado por entidades oficiales y particulares" (literal c).

Que se encuentra formalizada el uso del portal web de la Secretaría de Educación Distrital de Santa Marta (www.educacion.santamarta.gov.co), como medio válido de uso oficial, para los efectos de gestión administrativa y flujo de información entre los directivos docentes, docentes, pensionados del fondo de prestaciones del magisterio y la Secretaría de Educación Distrital de Santa Marta.

Que para lograr mayores niveles de organización y eficiencia en la prestación del servicio fue necesario adoptar el Sistema de Gestión de Calidad, el cual trabaja bajo el modelo de proceso y subproceso encaminados a fortalecer la gestión de la Secretaria de Educación, entre ellos se implementó el proceso denominado Atención al Ciudadano, el cual esta materializado en la Oficina de Atención al Ciudadano ubicado en las instalaciones de la Secretaría de Educación y que maneja el aplicativo SAC donde se relacionan todos los requerimientos, quejas, solicitudes y trámites de los ciudadanos.

La oficina de Atención al Ciudadano es el área de la Secretaría de Educación del Distrito de Santa Marta que establece una comunicación directa con los Directivos Docentes, Docentes y Pensionados afiliados al Fondo Nacional del Magisterio de los Establecimientos Educativos del Distrito de Santa Marta, y es la encargada de suministrarles toda la información necesaria que permita la satisfacción de su necesidad de manera inmediata.

Que el proceso de Atención al Ciudadano tiene como objetivo brindar una excelente y oportuna atención a la comunidad educativa en general, y se encuentra en proceso de mejora continua para efectos de una eficiente atención al docente, directivo docente y Pensionados del Fondo Nacional del Magisterio.

Que la jurisdicción de la Secretaria de Educación Distrital de Santa Marta se extiende en tres (3) Localidades, con setenta y tres (73) establecimientos educativos.

Que teniendo en cuenta la dispersión rural del Distrito y la ubicación de nuestros funcionarios en la amplia geografía se hace necesario crear un mecanismo de atención para los diferentes trámites, entre estos el de prestaciones sociales, que permita una adecuada y

Equidad Para Todos, Primero los Niños y Niñas"

Carrera 8 No. 28A - 60Taminaca-Conmutador: +57 (5) 4382979Fax 57 (5) 4382777Ext.280

www.santamarta-magdalena.gov.co



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN “POR LA CUAL SE INSTITUCIONALIZA Y REGLAMENTA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA A DIRECTIVOS DOCENTES Y DOCENTES PARA EL TRÁMITE DE PRESTACIONES SOCIALES ANTE EL FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO-FOMAG”.

oportuna atención y a la vez, no se afecte el servicio educativo con el desplazamiento de los docentes sin previa coordinación, lo cual afecta a los estudiantes debido a la no presencia del educador en su sitio de trabajo. Así mismo es necesario evitar y controlar el tiempo que innecesariamente se puede dedicar en la presentación de una solicitud de trámite por la falta de orientación lo que conlleva pérdida de tiempo y afectación económica del docente que debe desplazarse hasta la Secretaría de Educación.

Que se identificó la existencia de una demanda de servicio en el tema prestacional, que requiere una atención personalizada enfocada en la orientación, asesoría y revisión de documentos previos a la radicación de las diferentes trámites, todo ellos con el propósito de hacer más eficiente y oportuno el trámite de toda prestación social que los directivos docentes, docentes y pensionados adelanten ante la SED.

Por lo anterior,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Institucionalizar. La atención a Directivos docentes, Docentes y Pensionados para el trámite de prestaciones sociales ante el Fondo de prestaciones Sociales del Magisterio FOMAG.

ARTÍCULO SEGUNDO: Establecer y adoptar. Mediante el presente Acto Administrativo, el reglamento para la atención personalizada en la Secretaría de Educación del Distrito de Santa Marta, de los directivos docentes, docentes y pensionados afiliado al fondo nacional del magisterio y que laboran o laboraron en los establecimientos educativos del distrito, el cual se indica en los articulados subsiguientes.

ARTÍCULO TERCERO: Principios. El presente reglamento se rige por principios de transparencia, publicidad de las actuaciones administrativas, celeridad, equidad, justicia e igualdad.

ARTÍCULO CUARTO. Finalidad: La atención personalizada a través de cita previamente concedida tiene como fin una atención oportuna y de calidad en donde se oriente efectivamente al solicitante y se le preste la asistencia técnica requerida para radicar su solicitud de trámite ante la Secretaria de Educación, logrando con ello que la solicitud este ajustada a los requerimientos exigidos por el tramite respectivo y que esta cuente con los documentos exigidos.

ARTÍCULO QUINTO: Medio: Se establece como medio para acceder a la atención personalizada, la solicitud de citas, la cual se realiza en la página web de la Secretaría de Educación, (www.educacion.santamarta.gov.co) establecido en Sección “Citas Fondo de Prestaciones”.

ARTÍCULO SEXTO. Procedencia de la cita. Procede el otorgamiento de la cita para la atención personalizada cuando esta es solicitada directamente por el interesado exclusivamente, siempre y cuando el interesado esté para presentar trámite de solicitud, de reconocimiento de alguna de las prestaciones sociales, teniendo presente para ello los documentos requeridos.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE INSTITUCIONALIZA Y REGLAMENTA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA A DIRECTIVOS DOCENTES Y DOCENTES PARA EL TRÁMITE DE PRESTACIONES SOCIALES ANTE EL FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO-FOMAG".

ARTÍCULO SÉPTIMO. No procedencia de la cita. Las solicitudes de citas que a continuación se relacionan no serán atendidas a través del proceso de otorgamiento de citas con funcionarios del Fondo Prestacional de la Secretaría de Educación Distrital:

- a. Cuando los motivos de la cita son solicitud de información, se dará respuesta a través del correo electrónico reportado en el formulario de solicitud de citas del fondo prestacional.
- b. Cuando no se ha solicitado con la debida anticipación y mediante el procedimiento fijado en el presente reglamento.

ARTÍCULO OCTAVO: Procedimiento: Se establece el siguiente procedimiento para la presentación de solicitudes de citas y su trámite respectivo:

- a. **Diligenciamiento formulario solicitud de citas:** Los directivos docentes, docentes y pensionados afiliados al fondo nacional de prestaciones sociales del Magisterio, realizarán la solicitud de la cita a través del formulario de solicitud de citas para el fondo prestacional, que se encuentra en la página www.educacion.santamarta.gov.co, Sección "*Citas Fondo de Prestaciones*". En este formulario se debe especificar el motivo de la cita.
- b. **Tiempo de solicitud:** La cita debe ser solicitada por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha en que el solicitante tenga interés de ser atendido y revisada su documentación.
- c. **Revisión de solicitud de cita:** La Secretaría de Educación Distrital tendrá dos (2) días hábiles, posteriores a la radicación para revisar la procedencia de la cita, efectuando la revisión de la procedencia de la solicitud conforme al presente reglamento. Una vez avalada la solicitud, se establece el día y hora en que se concederá la cita, se informará al solicitante a través del correo electrónico reportado en el formato de la solicitud, indicando la fecha y la hora en la que será atendido e informándole que la cita es intransferible, que se debe presentar quien haya solicitado la cita, lo cual será verificado mediante el documento de identidad.
- d. **Asignación y confirmación de cita:** Una vez aprobada la cita, esta se comunica al correo electrónico, señalado en el formulario "*Solicitud de Citas Fondo Prestacional*". La confirmación de la cita debe ser el soporte del Docente para tramitar el permiso laboral ante el Rector o Director y si es Directivo Docente la confirmación de la cita debe ser entendida como la autorización de la SED para trasladarse en día laboral hacia la sede de la SED.
- e. **Días para la atención:** Se asignarán citas para los días martes y jueves, en el horario de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
- f. **Atención de la cita.** En la fecha y hora estipulada será atendido de manera exclusiva el solicitante a quien se le brindará toda la asesoría y asistencia técnica como a la vez

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE INSTITUCIONALIZA Y REGLAMENTA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA A DIRECTIVOS DOCENTES Y DOCENTES PARA EL TRÁMITE DE PRESTACIONES SOCIALES ANTE EL FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO-FOMAG".

se hará una primera revisión de los documentos. Según el caso, si su solicitud cumple con los requerimientos del trámite se indicará la radicación de la misma.

- g. **Comunicación de la negación de la Cita.** Una vez evaluada la solicitud de la cita y esta ha sido negada, se comunica al solicitante a través del correo electrónico suministrado en el formulario "*Solicitud de Citas Fondo Prestacional*", informando el motivo de la negación y suministrando la respuesta requerida por el solicitante a través de su consulta.

ARTÍCULO NOVENO. Cancelación de citas. Será motivo de cancelación de citas cuando se establezcan situaciones especiales en los días programados, o cuando por motivos de fuerza mayor los funcionarios de la SED no puedan brindar atención, en cuyos casos la cita será reprogramada y la fecha será comunicada de manera oportuna al solicitante. Cuando la cancelación de la cita sea por parte del solicitante debe avisar con anticipación a la fecha de la misma relacionado los motivos por los cuales se da la cancelación y si es necesario o no la reasignación de la misma.

ARTÍCULO DÉCIMO. Responsabilidad en la asignación, atención y control de citas. El responsable de la asignación de citas es la Oficina de Atención al Ciudadano y la atención de las citas es la oficina de prestaciones sociales del Magisterio de la Secretaría de Educación Distrital de Santa Marta. Quien ejerce el control es el líder de la Oficina de Atención al Ciudadano, verificando que las citas se asignen en el orden cronológico de solicitud y de que la misma se cumpla en la fecha y horario establecido, desarrollándose en la oficina de atención al ciudadano módulo de atención.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. Publicación. Publíquese el presente acto administrativo en la página web de la Secretaría de Educación Distrital y comuníquese a todo el personal directivo docente para que estos a su vez lo den a conocer a todos los funcionarios.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

24 MAY 2016

Dado en Santa Marta,

Edi - wt I.

EDIMER LEONARDO LATORRE IGLESIAS
Secretario de Educación Distrital

Proyectó: *[Firma]* Dvives, Dargote y Macuña.

Revisó: *[Firma]* Jerez y Macuña