



INSTITUCION EDUCATIVA SANTA TERESITA

NIT: 812008498-6

DANE: 223580006468

INSTITUCION, CREADA MEDIANTE ORDENANZA 049 DE 25 DE NOV 1986,
RESOLUCION DE APROBACION Nro. 377 de 13 de septiembre de 2011



INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTA TERESITA

MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS INSTITUCIÓN EDUCATIVA JUSANTA TERESITA

Versión: 1.0

Fecha de aprobación: 04 Junio de 2026

Código: MTS-01

Puerto Libertador – Córdoba

CONTENIDO

1. Presentación
2. Objetivo
3. Objetivos Específicos
4. Alcance
5. Principios de Atención al Ciudadano
6. Marco Normativo
7. Canales de Atención
8. Horario de Atención
9. Trámites y Servicios Institucionales
10. Procedimiento General para la Atención de Trámites
11. Derechos y Deberes de los Usuarios
12. Seguimiento, Evaluación y Actualización
13. Vigencia
14. Aprobación

1. PRESENTACIÓN

La Institución Educativa Santa Teresita, en cumplimiento de los principios constitucionales de transparencia, publicidad, eficiencia, economía, participación ciudadana y servicio al ciudadano, presenta el **Manual de Trámites y Servicios**, como instrumento institucional que orienta a estudiantes, padres de familia, acudientes, egresados y ciudadanía en general sobre los procedimientos administrativos y académicos que presta la institución.

Este documento permite conocer de manera clara los servicios disponibles, los requisitos para acceder a ellos, los tiempos estimados de respuesta, los responsables de cada trámite y los canales oficiales de atención, contribuyendo al fortalecimiento de una gestión pública transparente, eficiente y centrada en el ciudadano.

El presente manual constituye además un mecanismo para facilitar el acceso a la información pública, reducir tiempos de atención y promover la mejora continua en la prestación de los servicios educativos.

2. OBJETIVO

Establecer y divulgar los trámites y servicios que presta la Institución Educativa Santa Teresita, indicando los requisitos, procedimientos, responsables, canales de atención y tiempos de respuesta, con el propósito de garantizar una atención eficiente, transparente, oportuna y de calidad a toda la comunidad educativa.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios institucionales.
- Garantizar la transparencia en la prestación de los trámites.
- Estandarizar los procedimientos administrativos.
- Informar los requisitos necesarios para cada trámite.
- Promover una atención con criterios de oportunidad, eficiencia y calidad.
- Dar cumplimiento a las disposiciones legales relacionadas con el servicio al ciudadano y la transparencia administrativa.

4. ALCANCE

Este manual aplica a todos los trámites administrativos y académicos prestados por la Institución Educativa Santa Teresita, dirigidos a:

- Estudiantes.
- Padres de familia.
- Acudientes.
- Egresados.
- Docentes.
- Personal administrativo.
- Ciudadanía en general.

Comprende los procedimientos realizados por Rectoría, Secretaría Académica y demás dependencias administrativas.

5. PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La atención institucional se desarrolla bajo los siguientes principios:

- Transparencia.
- Igualdad.
- Eficiencia.
- Economía.
- Celeridad.
- Imparcialidad.
- Buena fe.
- Publicidad.
- Participación ciudadana.
- Accesibilidad.
- Respeto.
- Confidencialidad de la información.

6. MARCO NORMATIVO

El presente manual se fundamenta en:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 115 de 1994 – Ley General de Educación.
- Ley 489 de 1998.
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley 1755 de 2015 – Derecho Fundamental de Petición.
- Decreto 1075 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Educación.
- Resolución 1519 de 2020 del Ministerio TIC.
- Demás normas que regulen la prestación del servicio educativo oficial.

7. CANALES DE ATENCIÓN

Atención presencial

Institución Educativa Santa Teresita
Corregimiento Juan José
Municipio de Puerto Libertador
Departamento de Córdoba

Correo institucional

ee_22358000646801@sedcordoba.gov.co

Atención telefónica

3145923698
3007306751

Atención escrita

Mediante radicación física de solicitudes en la Secretaría Institucional durante el horario laboral.

8. HORARIO DE ATENCIÓN

Atención administrativa

Lunes a viernes

7:00 A.M. – 12:00 M.

2:00 PM. – 5:00 PM

Durante este horario se reciben solicitudes, se radican documentos y se presta orientación al ciudadano.

9. TRÁMITES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES

Trámite o Servicio	Descripción	Requisitos	Tiempo de Respuesta	Responsable
Matrícula de estudiantes	Formalización del ingreso de estudiantes nuevos o antiguos.	• Formato de matrícula debidamente diligenciado. • Copia del documento de identidad del estudiante. • Copia del documento de identidad del padre, madre y/o acudiente. • Copia de la ficha SISBÉN vigente. • Certificado de afiliación a la ADRES o EPS. • Certificados de estudios anteriores cuando aplique. • Los demás documentos exigidos por la normatividad vigente.	De acuerdo con el cronograma oficial de matrícula establecido por la Institución y la Secretaría de Educación.	Secretaría-Coordinación académica
Traslado de estudiantes	Recepción y trámite de solicitudes de traslado entre establecimientos	Solicitud escrita del acudiente, documentos académicos, paz	Según disponibilidad de cupo y cumplimiento de	Secretaría-Coordinación académica

	educativos oficiales o privados.	y salvo cuando aplique y disponibilidad de cupo.	la normatividad vigente.	
Expedición de certificados de estudio	Expedición de certificados de matrícula, estudio, aprobación de grados y tiempo cursado.	Solicitud escrita del interesado o acudiente y documento de identidad.	Hasta tres (3) días hábiles.	Secretaría-Coordinación académica
Expedición de constancias	Emisión de constancias académicas o administrativas.	Solicitud escrita del interesado.	Hasta dos (2) días hábiles.	Secretaría-Coordinación académica
Recepción de PQRS	Recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	Presentación por cualquiera de los canales oficiales.	Conforme a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.	Rectoría. Secretaría-Coordinación académica
Información y orientación al ciudadano	Orientación sobre procesos académicos, administrativos y funcionamiento institucional.	No requiere requisitos.	Atención inmediata o dentro de los términos legales cuando requiera respuesta escrita.	Rectoría

10. PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCIÓN DE TRÁMITES

Los trámites institucionales seguirán el siguiente procedimiento:

1. Recepción de la solicitud.
2. Verificación del cumplimiento de requisitos.
3. Radicación de la solicitud cuando corresponda.
4. Revisión por el funcionario competente.
5. Elaboración de la respuesta o expedición del documento solicitado.
6. Entrega del trámite al usuario por el medio correspondiente.
7. Archivo del trámite conforme a las normas de gestión documental.

Cuando la documentación presentada esté incompleta, el usuario será informado oportunamente para realizar las correcciones o aportar la información faltante.

11. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Derechos

Los usuarios tienen derecho a:

- Recibir atención respetuosa, amable y sin discriminación.
- Obtener información clara, suficiente y veraz.

- Conocer el estado de sus solicitudes.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Recibir respuesta dentro de los términos legales.
- Acceder a la información pública conforme a la Ley de Transparencia.
- Ser atendidos con criterios de igualdad y oportunidad.

Deberes

Los usuarios deberán:

- Presentar información veraz.
- Cumplir con los requisitos establecidos para cada trámite.
- Radicar oportunamente las solicitudes.
- Respetar al personal administrativo y docente.
- Hacer uso adecuado de los canales institucionales.
- Cuidar las instalaciones y bienes públicos de la Institución.

12. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La Rectoría y la Secretaría Institucional serán responsables del seguimiento y revisión permanente del presente manual.

Su actualización se realizará cuando:

- Existan modificaciones en la normatividad vigente.
- Se incorporen nuevos trámites o servicios.
- Se modifiquen procedimientos administrativos.
- Se implementen nuevos canales de atención.
- Se identifiquen oportunidades de mejora institucional.

Las versiones actualizadas serán publicadas en el portal institucional de Transparencia y Acceso a la Información Pública y en los medios oficiales de la Institución.

13. VIGENCIA

El presente Manual de Trámites y Servicios entra en vigencia a partir de la fecha de su aprobación mediante acto administrativo de la Rectoría y permanecerá vigente hasta la expedición de una nueva versión que lo modifique o sustituya.

APROBÓ

Elaboró: Nayibe Sierra Mejía Secretaria	Revisó: Eduar Antonio Pérez Morales Rector	Revisó: Eduar Antonio Pérez Morales Rector
		