



República de Colombia



Gobernación de
Nariño

Secretaría de Educación

- Atención al Ciudadano -

República de Colombia
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Programa Nuevo Sistema Escolar
Diagnóstico, diseño e implementación de procesos para
la modernización de Secretarías de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL DE
NARIÑO

DISEÑO DETALLADO DEL SUBPROCESO
“E01.01 ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER
SEGUIMIENTO A SOLICITUDES”
PERTENECIENTE AL MACROPROCESO

“E. ATENCIÓN AL CIUDADANO”
Y PROCESO
“E01. GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA”

Noviembre de 2012

Nuestra Misión: Garantizar el derecho fundamental a la educación pública, a través de procesos administrativos, financieros, culturales y pedagógicos que permitan mejorar la cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa en Nariño.

Nuestra Visión: Ser reconocida como una entidad líder a nivel nacional en cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa.

SEDE ADMINISTRATIVA

Cra. 42B No 18ª - 85 Barrio Pandiaco - Conmutador: 7333737

Email: sednarino@sednarino.gov.co - www.sednarino.gov.co

Pasto (Nariño)



República de Colombia



Gobernación de
Nariño

Secretaría de Educación

- Atención al Ciudadano -

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVO.....	5
3.	ALCANCE	5
4.	EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO E01.01 ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES	6
5.	ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA	12
5.1.	ÁREA / DEPENDENCIAS INTERNAS	12
5.2.	ENTES EXTERNOS (EN CASO QUE APLIQUE)	13
6.	REGISTROS.....	13
7.	DOCUMENTOS EXTERNOS	14
8.	ANEXO (DIAGRAMA DE FLUJO).....	17

Nuestra Misión: Garantizar el derecho fundamental a la educación pública, a través de procesos administrativos, financieros, culturales y pedagógicos que permitan mejorar la cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa en Nariño.

Nuestra Visión: Ser reconocida como una entidad líder a nivel nacional en cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa.

SEDE ADMINISTRATIVA

Cra. 42B No 18ª - 85 Barrio Pandiaco - Conmutador: 7333737

Email: sednarino@sednarino.gov.co - www.sednarino.gov.co

Pasto (Nariño)



República de Colombia



**Gobernación de
Nariño**

Secretaría de Educación

- Atención al Ciudadano -

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el subproceso E01.01 Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes, indicando su objetivo, alcance, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman, las áreas involucradas en el mismo, los entes externos con los cuales tiene relación en caso de aplicar, los registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y los documentos de origen externo que pueden afectar o rigen dicho subproceso.

Este diseño detallado se complementa con un flujograma, que describe gráficamente las actividades que conforman el subproceso; así mismo, instructivos de los formatos para describir las instrucciones de diligenciamiento de cada uno de sus campos. Igualmente se incluyen los instructivos de actividades necesarios, cuando se requiere especificar el paso a paso de la actividad que se debe ejecutar.

Nuestra Misión: Garantizar el derecho fundamental a la educación pública, a través de procesos administrativos, financieros, culturales y pedagógicos que permitan mejorar la cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa en Nariño.

Nuestra Visión: Ser reconocida como una entidad líder a nivel nacional en cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa.

SEDE ADMINISTRATIVA

Cra. 42B No 18ª - 85 Barrio Pandiaco - Conmutador: 7333737

Email: sednarino@sednarino.gov.co - www.sednarino.gov.co

Pasto (Nariño)



República de Colombia



**Gobernación de
Nariño**

Secretaría de Educación

- Atención al Ciudadano -

2. OBJETIVO

Recibir, distribuir y dejar registro del estado en que se encuentra cada requerimiento y dar respuesta oportuna a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, trámites y sugerencias que llegan a la Secretaría.

3. ALCANCE

Este proceso inicia con la orientación a los ciudadanos a donde deben dirigirse según sus necesidades, y termina con el seguimiento que se hace a la labor de atención al ciudadano, mediante el análisis de la información generada en el proceso. Incluye la recepción de solicitudes, trámites, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, su distribución a las diferentes áreas encargadas de darles respuesta y el permanente registro del trámite en que se encuentran, su respuesta o solución al requerimiento, todo a través de aplicativo de Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) como herramienta de apoyo y seguimiento al proceso, y con soporte de entrega personal, telefónica, correo electrónico o página Web o por medio del subproceso E01.02 Recibir y enviar correspondencia, y la entrega al ciudadano de la encuesta que le permite evaluar a la Secretaría de Educación la satisfacción de la respuesta dada.

Nuestra Misión: Garantizar el derecho fundamental a la educación pública, a través de procesos administrativos, financieros, culturales y pedagógicos que permitan mejorar la cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa en Nariño.

Nuestra Visión: Ser reconocida como una entidad líder a nivel nacional en cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa.

SEDE ADMINISTRATIVA

Cra. 42B No 18ª - 85 Barrio Pandiaco - Conmutador: 7333737

Email: sednarino@sednarino.gov.co - www.sednarino.gov.co

Pasto (Nariño)



República de Colombia



Secretaría de Educación

- Atención al Ciudadano -

4. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO E01.01 ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES

1. Orientar al ciudadano que llega a la Secretaría de Educación: El funcionario de Atención al Ciudadano de la SE pregunta al ciudadano que ingresa a la Secretaría de Educación que requiere y pasa a la actividad 3.

Si el ciudadano viene con correspondencia a ser radicada el funcionario de Atención al Ciudadano de la SE lo orienta a la ventanilla de recibo de la misma y continúa con el subproceso E01.02. Recibir y enviar correspondencia, terminando el flujo del subproceso.

Si viene a notificarse lo orienta a la ventanilla respectiva, continuando el subproceso con la actividad 2.

2. Atender notificaciones: Cuando se requiere la notificación de un acto administrativo, el funcionario de Atención al Ciudadano de la SE la realiza con base en el instructivo de actividad E01.01.A02 Atender notificaciones, finalizando de esta manera el subproceso.

3. Identificar y radicar en el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC: Radicación y asignación de todas las solicitudes, quejas, trámites, reclamos que lleguen a la SE y son recibidos por el operador del SAC, el cual recibe la información pertinente, asigna al área responsable y genera el reporte resumen del requerimiento radicado del ciudadano, en la pantalla de radicación, si así lo solicita el ciudadano.

Si se trata de una solicitud, petición, queja, reclamo o trámite, sugerencia verbal, el funcionario indaga si el ciudadano desea registrarla por escrito. Si desea registrarla, se le entrega el formato E01.01.F01 Atención de peticiones, quejas reclamos y sugerencias (PQRS).

Adicionalmente, si se trata de una consulta y el funcionario del área de Atención al Ciudadano la puede atender pasa a la actividad 9, de lo contrario pasa a la actividad 8.

4. Depositar formato en el buzón de sugerencias: El ciudadano al diligenciar la sugerencia, deposita el formato E02.01.F06. Encuesta de satisfacción en PQRS, ver anexo instructivo E02.01.F06, en el buzón ubicado en Servicio de Atención al Ciudadano de la Secretaría, para que sirva de insumo al subproceso E02.01. Medir la Satisfacción del Cliente; finalizando de esta manera el subproceso.

5. Atender requerimiento asignado por el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC): El funcionario de Atención al Ciudadano de la SE recibe la queja o reclamo

Nuestra Misión: Garantizar el derecho fundamental a la educación pública, a través de procesos administrativos, financieros, culturales y pedagógicos que permitan mejorar la cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa en Nariño.

Nuestra Visión: Ser reconocida como una entidad líder a nivel nacional en cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa.

SEDE ADMINISTRATIVA

Cra. 42B No 18ª - 85 Barrio Pandiaco - Conmutador: 7333737

Email: sednarino@sednarino.gov.co - www.sednarino.gov.co

Pasto (Nariño)



República de Colombia



- Atención al Ciudadano -

y trámite por canal personal, correo electrónico o físico, telefónico o por Web, se asigna por el SAC al área responsable de dar respuesta en el tiempo establecido de acuerdo a los ejes temáticos parametrizados. Adicionalmente, el funcionario designado de las dependencias analiza e inicia el proceso de dar respuesta al requerimiento en el SAC.

Si se trata de una queja o reclamo, el funcionario de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE, revisa la queja o el reclamo, lo radica en el SAC e ingresa los datos en el formato Seguimiento a quejas y Reclamos, ver anexo instructivo E01.01.F05, con el cual se le hará el respectivo seguimiento. Una vez realizado este tratamiento, se debe proseguir con la siguiente actividad.

6. Generar respuesta a la queja o reclamo: Una vez realizado el tratamiento a la queja o reclamo, el funcionario designado de la dependencia de la SE involucrada, diligencia el campo de “respuesta” en el Sistema de Atención al Ciudadano SAC y emiten la respuesta al ciudadano que la interpuso por medio de carta u oficio, ver anexo instructivo M03.01.F03 Actos administrativos y comunicaciones escritas, solicitando excusas si es del caso e informando el tratamiento que se dio al mismo. Una vez realizado esto, el funcionario de Atención al Ciudadano completa la información en el formato E01.01.F05 Seguimiento a quejas y Reclamos y se continúa en la actividad 13.

7. Asignar en el SAC la consulta realizada a la dependencia que le da respuesta: Si el funcionario de Atención al Ciudadano de la SE no le da respuesta a la consulta realizada por el ciudadano lo asigna a través del SAC al área correspondiente de la SE.

8. Registrar en el SAC la respuesta a la consulta realizada y dar por finalizado el requerimiento: El funcionario de Atención al Ciudadano de la SE a través de su conocimiento, bases de datos, preguntas frecuentes, consulta telefónica inmediata con la dependencia que posee la información, entre otros, da respuesta al ciudadano de manera verbal o escrita (si se trata de un trámite con una preforma establecida), registrando la misma en el Sistema de Atención al Ciudadano SAC, en el campo respuesta y estado (finalizado); posteriormente el funcionario de Atención al Ciudadano de la SE entrega la encuesta de Satisfacción en la atención y solución de PQRS, ver anexo instructivo E02.01.F06. para que el ciudadano la diligencie y deposite en el buzón de sugerencias..

Si el ciudadano por cualquiera de los medios disponibles está solicitando información del estado de un trámite, el funcionario de Atención al Ciudadano de la SE busca en el SAC con el número de requerimiento, y suministra la información.

Nuestra Misión: Garantizar el derecho fundamental a la educación pública, a través de procesos administrativos, financieros, culturales y pedagógicos que permitan mejorar la cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa en Nariño.

Nuestra Visión: Ser reconocida como una entidad líder a nivel nacional en cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa.

SEDE ADMINISTRATIVA

Cra. 42B No 18ª - 85 Barrio Pandiaco - Conmutador: 7333737

Email: sednarino@sednarino.gov.co - www.sednarino.gov.co

Pasto (Nariño)



República de Colombia



- Atención al Ciudadano -

9. Emitir la repuesta en el SAC: El funcionario de Atención al Ciudadano de la SE ingresa al SAC, cambia el estado del requerimiento a “en trámite”, diligencia el campo “Descripción Tramite” para registrar el movimiento y guarda, luego cambia a “finalizado” y emite la respuesta, si se requiere proyectar oficio, primero, pega la respuesta en el campo “respuesta”, estado “en trámite”, lo guarda y luego ingresa al enlace “enviar respuesta física” para que le genere el radicado de la respuesta enviada, finalizándose automáticamente, y pasa al subproceso E01.02. Recibir y enviar correspondencia, de lo contrario pasa a la actividad 10.

10. Reasignar en el SAC el requerimiento a la dependencia que le da respuesta (como operador de segundo nivel en el SAC): Las solicitudes, peticiones o trámites que no pudieron ser resueltas por la dependencia inicialmente asignada desde el área de Atención al Ciudadano, se reasigna a través del SAC a la dependencia que realmente le da respuesta, el historial del requerimiento se puede verificar en cualquier momento.

Si el requerimiento realizado por el ciudadano tiene soporte físicos, el área de la dependencia que se le asignó el requerimiento inicialmente por el área de Atención al Ciudadano debe enviar al área que se reasignó el requerimiento estos soportes del ciudadano con el apoyo del funcionario de archivo y correspondencia interna, con el reporte generado en el SAC.

11. Atender requerimiento reasignado por la dependencia y analizar e iniciar respuesta al requerimiento de acuerdo al tiempo establecido en los ejes temáticos: El funcionario del área que se le reasignó el requerimiento, si esta dependencia realmente le da respuesta debe atender y tramitar hasta cambiar el estado de finalizado al requerimiento en el SAC; si esto no sucede se debe reasignar el requerimiento al área que le da respuesta.

12. Verificar el cumplimiento de la respuesta con los requisitos del cliente: El funcionario de Atención al Ciudadano de la SE verifica que la respuesta inmediata emitida corresponda a lo solicitado por el cliente y esté correcta la información, si no cumple con los requisitos establecidos se ejecuta el subproceso N01.04. Control de producto no conforme, de lo contrario se entrega la respuesta al ciudadano.

Si para dar la respuesta se requiere ampliar la información con la dependencia competente, o el ciudadano necesita atención personalizada, el funcionario de Atención al Ciudadano de la SE que está atendiendo al solicitante se contacta telefónicamente con la dependencia, con el fin de coordinar una cita con el funcionario designado de la SE para el mismo día o una fecha cercana, si es así se diligencia el formato asignación de citas, ver anexo instructivo E01.01.F08. Asignación de citas, y se le entrega al ciudadano para que pueda ingresar a la

Nuestra Misión: Garantizar el derecho fundamental a la educación pública, a través de procesos administrativos, financieros, culturales y pedagógicos que permitan mejorar la cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa en Nariño.

Nuestra Visión: Ser reconocida como una entidad líder a nivel nacional en cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa.

SEDE ADMINISTRATIVA

Cra. 42B No 18ª - 85 Barrio Pandiaco - Conmutador: 7333737

Email: sednarino@sednarino.gov.co - www.sednarino.gov.co

Pasto (Nariño)



República de Colombia



- Atención al Ciudadano -

oficina correspondiente. Adicional a esto el funcionario de Atención al Ciudadano encargado del punto de información ingresa la información al SAC – canal *personal*, en el momento en que va a ser atendido para asignarle No. de requerimiento a la cita, el funcionario designado de la SE que la atenderá deberá firmar en el formato asignación de citas para verificar que fue atendido, y a la vez hará un resumen de la respuesta en el campo establecido en el SAC cambiando el estado del requerimiento a finalizado.

13. Verificar el cumplimiento de la documentación con los requisitos establecidos por la SE: Si se trata de un trámite el funcionario de Atención al Ciudadano de la SE revisa que la documentación entregada por el solicitante esté completa en caso que no, el funcionario de Atención al Ciudadano de la SE diligencia el formato Acta de compromiso, ver anexo instructivo E01.01.F04, donde se le especifica que tiene 2 meses de plazo para completar la información. En el caso que pase este tiempo y no se haya completado la información, el funcionario de Atención al Ciudadano de la SE cierra el caso y lo archiva. Si el ciudadano trae la información, se debe abrir un nuevo requerimiento, cerrar el anterior (dado al acta de compromiso) y referenciar en el asunto este primero. En la atención del trámite, el funcionario de Atención al Ciudadano de la SE verifica con el ciudadano los documentos soportes que debe traer y los pasos que debe seguir, para que cuando el ciudadano regrese o envíe la información, pueda cumplir con lo requerido para el trámite.

14. Distribuir requerimiento al responsable involucrado: El día hábil siguiente el funcionario de Atención al Ciudadano de la SE genera por el SAC un exportar de los requerimientos ingresados el día anterior, imprime y organiza la documentación por dependencias conjuntamente con el funcionario de Atención al Ciudadano de la SE (mensajero), quién los distribuirá a las dependencias encargadas de responderlos.

15. Analizar respuesta a suministrar: Los requerimientos enviados por Atención al Ciudadano son recibidos por el funcionario designado en las dependencias de la SE para el manejo de correspondencia, el cual los revisa y firma el recibido en el reporte generado por el SAC, en el campo firmas. Una vez registrados los requerimientos, se remiten al funcionario designado de la dependencia, más idóneo para dar respuesta; éste lo analiza, generando la respuesta.

16. Verificar el cumplimiento de la respuesta a la solicitud con los requisitos del cliente: El funcionario designado de las dependencias de la SE, revisa la respuesta a suministrar con base en la solicitud del ciudadano, si no se cumple con los requisitos establecidos, se debe ejecutar el subproceso N01.04. Control de producto no conforme, y una vez finalizado se sigue con la actividad 18, de lo contrario el flujo del subproceso continúa con la siguiente actividad.

Nuestra Misión: Garantizar el derecho fundamental a la educación pública, a través de procesos administrativos, financieros, culturales y pedagógicos que permitan mejorar la cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa en Nariño.

Nuestra Visión: Ser reconocida como una entidad líder a nivel nacional en cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa.

SEDE ADMINISTRATIVA

Cra. 42B No 18ª - 85 Barrio Pandiaco - Conmutador: 7333737

Email: sednarino@sednarino.gov.co - www.sednarino.gov.co

Pasto (Nariño)



República de Colombia



Secretaría de Educación
- Atención al Ciudadano -

17. Suministrar respuesta y entregar encuesta: El funcionario designado de las dependencias de la SE suministra la respuesta ya sea por escrito (se evalúa si se puede responder por correo electrónico o requiere una respuesta formal; si es así, se elabora carta u oficio conforme al formato Actos administrativos y comunicaciones externas, ver anexo instructivo M03.01.F03 Actos administrativos y comunicaciones escritas, y se direcciona al funcionario designado de las dependencias de la SE quien deba firmarla); telefónicamente o personalmente si se le asignó una cita. En cada uno de los casos anteriores, el funcionario designado de las áreas de la SE que suministra la respuesta, debe ingresarla en el respectivo requerimiento del SAC.

Si la respuesta fue suministrada de manera personal o por correo electrónico se hace entrega del formato de encuesta Satisfacción en la atención y solución de PQR al ciudadano, ver anexo instructivo E02.01.F06, para que sea diligenciada y remitida a Atención al Ciudadano.

Cuando la respuesta fue suministrada por escrito, una vez sea radicada en el SAC, la dependencia correspondiente guarda copia de la respuesta para su respectivo archivo.

18. Realizar seguimiento a los requerimientos de la dependencia: El funcionario de Atención al Ciudadano de la SE diariamente genera reporte en el SAC "Export" con los datos de: No. caso, Ciudadano, fecha de creación del requerimiento, fecha de vencimiento del requerimiento, canal, dependencia asignada, funcionario, estado de los requerimientos radicados y revisa la información remitida a su dependencia para dar respuesta a los requerimientos, además lo envían a cada uno de los funcionarios designados de las dependencias de la SE para el manejo de correspondencia con el fin que hagan su respectivo seguimiento.

19. Generar informe, archivar y enviar encuesta para consolidación: El funcionario de Atención al Ciudadano de la SE, al igual que los funcionarios designados de las dependencias de la SE para el manejo de correspondencia, organizan y archivan los documentos soporte.

Las encuestas recepcionadas en Atención al Ciudadano directamente o a través de las dependencias donde se realizó la atención, son ordenadas y enviadas al subproceso E02.01. Medir la satisfacción del cliente para su tabulación y análisis.

Adicional a lo anterior, mensualmente el funcionario de Atención al Ciudadano de la SE y el líder de cada una de las dependencias deben generar el reporte administrativo de "Dependencias por estado de finalización" que genera el SAC y que lo puede generar cualquier funcionario que posea usuario del Sistema.

Nuestra Misión: Garantizar el derecho fundamental a la educación pública, a través de procesos administrativos, financieros, culturales y pedagógicos que permitan mejorar la cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa en Nariño.

Nuestra Visión: Ser reconocida como una entidad líder a nivel nacional en cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa.

SEDE ADMINISTRATIVA

Cra. 42B No 18ª - 85 Barrio Pandiaco - Conmutador: 7333737

Email: sednarino@sednarino.gov.co - www.sednarino.gov.co

Pasto (Nariño)



República de Colombia



- Atención al Ciudadano -

20. Analizar información: El funcionario de Administrativa y Financiera de la SE conjuntamente con el funcionario de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE, analizan el Reporte de “Dependencias por estado de finalización” que presenta el consolidado de las diferentes tipos de requerimiento que llegan a la SE: peticiones, quejas, reclamos, trámites, derechos de petición, consulta, sugerencias, con base en el análisis efectuado, preparan la reunión mensual de seguimiento con las dependencias de la Secretaría.

Adicionalmente, el Reporte de Atención al Ciudadano sobre “Dependencias por estado de finalización” sirve de insumo a los subprocesos E02.01 Medir la satisfacción del cliente, N01.02 Acciones correctivas y N01.03 Acciones preventivas.

Nuestra Misión: Garantizar el derecho fundamental a la educación pública, a través de procesos administrativos, financieros, culturales y pedagógicos que permitan mejorar la cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa en Nariño.

Nuestra Visión: Ser reconocida como una entidad líder a nivel nacional en cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa.

SEDE ADMINISTRATIVA

Cra. 42B No 18ª - 85 Barrio Pandiaco - Conmutador: 7333737
Email: sednarino@sednarino.gov.co - www.sednarino.gov.co
Pasto (Nariño)



República de Colombia



Gobernación de
Nariño
Secretaría de Educación

- Atención al Ciudadano -

5. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

5.1 Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
Atención al Ciudadano	<p>Recibir, revisar, registrar y hacer seguimiento a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y trámites.</p> <p>Realizar el tratamiento requerido (tratamiento al PNC o acciones correctivas) a las quejas y reclamos que ingresan a la Secretaría en compañía de los funcionarios designados de las dependencias de la SE.</p> <p>Analizar el informe de Reporte de Atención al Ciudadano y preparar reunión mensual de seguimiento con las dependencias de la Secretaría.</p> <p>Recibir documentos o comunicación a notificar y efectuar comunicado de notificación a los interesados, registrar datos de notificación, realizar seguimiento a las citaciones y entregar reporte de notificaciones a las dependencias interesadas.</p> <p>Archivar la información soporte remitida a la dependencia.</p>
Áreas de la SE	<p>Atender y dar respuesta a los requerimientos de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y trámites de los usuarios o entes con los cuales interrelaciona la Secretaría de Educación y archivar las respuestas suministradas en sus dependencias.</p> <p>Realizar el tratamiento requerido (tratamiento al PNC o acciones correctivas) a las quejas y reclamos que ingresan a la Secretaría en compañía de Servicio de Atención al Ciudadano.</p>
Administrativa y Financiera	<p>Analizar el informe de Reporte de Atención al Ciudadano y preparar reunión mensual de</p>

Nuestra Misión: Garantizar el derecho fundamental a la educación pública, a través de procesos administrativos, financieros, culturales y pedagógicos que permitan mejorar la cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa en Nariño.

Nuestra Visión: Ser reconocida como una entidad líder a nivel nacional en cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa.

SEDE ADMINISTRATIVA

Cra. 42B No 18ª - 85 Barrio Pandiaco - Conmutador: 7333737
Email: sednarino@sednarino.gov.co - www.sednarino.gov.co
Pasto (Nariño)



República de Colombia



Gobernación de Nariño
Secretaría de Educación
- Atención al Ciudadano -

Área / Dependencia	Rol
	seguimiento con las dependencias de la Secretaría.

5.2 Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
Ciudadano	Diligenciar el formato atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias cuando aplique Exponer los requerimientos ante la Secretaría de Educación Diligenciar la Encuesta Satisfacción en la atención y solución de PQR

6. REGISTROS

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
E01.01.F01 Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Técnico administrativo de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE	Carpeta de seguimiento a PQRS y correspondencia (si el proceso es manual)	Archivo de gestión de Servicio de Atención al Ciudadano	Según tabla de retención documental del ET	Archivo central
E01.01.F02 Listado llamadas notificación	Funcionario designado de las dependencias de interés del acto administrativo en la SE	Carpeta de notificaciones del año xxx	Archivo de gestión en la dependencia de interés del acto administrativo	Según tabla de retención documental del ET	Archivo central
E01.01.F03 Planilla de	Funcionario designado de las	Carpeta de notificaciones	Archivo de gestión en la dependencia	Según tabla de retención documental	Archivo central

Nuestra Misión: Garantizar el derecho fundamental a la educación pública, a través de procesos administrativos, financieros, culturales y pedagógicos que permitan mejorar la cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa en Nariño.

Nuestra Visión: Ser reconocida como una entidad líder a nivel nacional en cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa.

SEDE ADMINISTRATIVA

Cra. 42B No 18ª - 85 Barrio Pandiaco - Conmutador: 7333737
Email: sednarino@sednarino.gov.co - www.sednarino.gov.co
Pasto (Nariño)



República de Colombia



Gobernación de
Nariño

Secretaría de Educación

- Atención al Ciudadano -

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
notificaciones	dependencias de interés del acto administrativo en la SE	del año xxx	de interés del acto administrativo	del ET	
E01.01.F04 Acta de compromiso	Técnico administrativo u operativo de Atención al Ciudadano de la SE	Carpeta Actas de compromiso	Archivo de gestión de Servicio de Atención al Ciudadano	Según tabla de retención documental del ET	Archivo central
E01.01.F05 Seguimiento a Quejas y Reclamos	Técnico administrativo u operativo de Atención al Ciudadano de la SE	Carpeta de Seguimiento a Quejas y Reclamos	Archivo de gestión de Servicio de Atención al Ciudadano	Según tabla de retención documental del ET	Archivo central
E01.01.F06 Asignación de citas	Técnico administrativo de Servicio de Atención al Ciudadano de la SE	Carpeta asignación de citas	Archivo de gestión de Servicio de Atención al Ciudadano	Según tabla de retención documental del ET	Eliminar
M03.01.F03 Acto administrativo o comunicación escrita (1)	Las disposiciones frente a este registro, se definen en el documento: detalle del subproceso: M03.01 Revisar actos administrativos				

(1) Este registro se genera en acto administrativo o comunicación escrita, que puede ser Resolución, decreto, circular o carta u oficio

7. DOCUMENTOS EXTERNOS

Documentos externos	Fuente del documento	Versión o fecha de emisión según aplique
---------------------	----------------------	--

Nuestra Misión: Garantizar el derecho fundamental a la educación pública, a través de procesos administrativos, financieros, culturales y pedagógicos que permitan mejorar la cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa en Nariño.

Nuestra Visión: Ser reconocida como una entidad líder a nivel nacional en cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa.

SEDE ADMINISTRATIVA

Cra. 42B No 18ª - 85 Barrio Pandiaco - Conmutador: 7333737

Email: sednarino@sednarino.gov.co - www.sednarino.gov.co

Pasto (Nariño)



República de Colombia



Secretaría de Educación
- Atención al Ciudadano -

Documentos externos	Fuente del documento	Versión o fecha de emisión según aplique
Constitución Política de Colombia del 6 de julio de 1991. Art. 23 - Peticiones respetuosas; Art.86 – Acción de tutela. Art.87 – Acción de Cumplimiento. Art.88 – Acciones populares.	Congreso de la República	6 de julio de 1991
Código Contencioso Administrativo, artículos 17 y 18 – Derecho a la información. Código derogado por el artículo 309 de la Ley 1437 de 2011. <u>Rige a partir del dos (2) de julio del año 2012.</u>	Congreso de la República	2 de enero de 1984
Ley 734. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Título IV Capítulo II Deberes, artículo 34 Deberes del Servidor Público, numerales 1, 12, 26, 34, 37. Capítulo III Prohibiciones, artículo 35 Prohibiciones, numeral 8.	Congreso de la República	5 de febrero de 2002
Ley 594 de 14 de julio de 2000. Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.	Congreso de la República	5 de julio de 1985
Ley 58. Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para reformar el Código Contencioso-Administrativo	Congreso de la República	28 de diciembre de 1982.
Ley 190 del 6 de junio de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Título V, Numeral b, sistema de quejas y reclamo, 54 y 55. Artículo 49:	Congreso de la República	6 de junio de 1995.

Nuestra Misión: Garantizar el derecho fundamental a la educación pública, a través de procesos administrativos, financieros, culturales y pedagógicos que permitan mejorar la cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa en Nariño.

Nuestra Visión: Ser reconocida como una entidad líder a nivel nacional en cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa.

SEDE ADMINISTRATIVA

Cra. 42B No 18ª - 85 Barrio Pandiaco - Conmutador: 7333737
Email: sednarino@sednarino.gov.co - www.sednarino.gov.co
Pasto (Nariño)



República de Colombia



Secretaría de Educación

- Atención al Ciudadano -

Documentos externos	Fuente del documento	Versión o fecha de emisión según aplique
modificado por el Decreto 978 de 1999 según lo dispuesto en el artículo 14, en cuanto suprime la presentación del informe trimestral. Artículo 53: Artículo derogado por el artículo 96 de la Ley 617 de 2000.		
Ley 393. Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política	Congreso de la República	29 de julio de 1997
Ley 1425 de 2010, Por medio de la cual se derogan artículos de la Ley 472 de 1998 Acciones Populares y Grupo	Congreso de la República	5 de agosto de 1988
Ley 594. Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones.	Congreso de la República	14 de julio de 2000
Ley 962. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.	Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP	8 de julio de 2005
Decreto 1 del 2 de enero de 1984. Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo. Código derogado por el artículo 309 de la Ley 1437 de 2011. <u>Rige a partir del dos (2) de julio del año 2012.</u> Capítulo II, artículos 5 al 8 - Del derecho de petición en interés general. Capítulo III, artículos 9 al 16 - Del derecho de petición de interés particular. Capítulo IV, artículos 17 al 24 - Del derecho de petición de informaciones. Capítulo V, artículos 25 y 26 - Del derecho de formulación de	Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP	2 de enero de 1984

Nuestra Misión: Garantizar el derecho fundamental a la educación pública, a través de procesos administrativos, financieros, culturales y pedagógicos que permitan mejorar la cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa en Nariño.

Nuestra Visión: Ser reconocida como una entidad líder a nivel nacional en cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa.

SEDE ADMINISTRATIVA

Cra. 42B No 18ª - 85 Barrio Pandiaco - Conmutador: 7333737

Email: sednarino@sednarino.gov.co - www.sednarino.gov.co

Pasto (Nariño)



República de Colombia



Secretaría de Educación

- Atención al Ciudadano -

Documentos externos	Fuente del documento	Versión o fecha de emisión según aplique
consultas, artículos 25 y 26. Capítulo X – artículos 43 al 48 - Publicaciones, Comunicaciones y Notificaciones.		
Decreto 2591. Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política	Departamento administrativo de la Presidencia de la República	19 de noviembre de 1991
Directiva Presidencial 02. Gobierno en línea.	Departamento administrativo de la Presidencia de la República	28 de agosto de 2000.
Directiva Presidencial 10. Programa de renovación de la administración pública: Hacia un estado comunitario.	Departamento administrativo de la Presidencia de la República	20 de agosto de 2002
Acuerdo No 039 del Archivo general de la nación: Difusión y Aplicación	Congreso de la República	31 de octubre de 2002
Normas ISO 9001. Sistema de gestión de la calidad, requisitos	Instituto Colombiano de Normas Técnicas – ICONTEC	2000

8. ANEXO (DIAGRAMA DE FLUJO)

Ver Anexo Diagrama de Flujo E01.01. Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes.

Este anexo se compone de 3 páginas.

Nuestra Misión: Garantizar el derecho fundamental a la educación pública, a través de procesos administrativos, financieros, culturales y pedagógicos que permitan mejorar la cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa en Nariño.

Nuestra Visión: Ser reconocida como una entidad líder a nivel nacional en cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa.

SEDE ADMINISTRATIVA

Cra. 42B No 18ª - 85 Barrio Pandiaco - Conmutador: 7333737

Email: sednarino@sednarino.gov.co - www.sednarino.gov.co

Pasto (Nariño)