



CIRCULAR No. 070 de 2019

DIRIGIDO A: Funcionarios y Contratistas de la Secretaría de Educación del Departamento de Nariño

ASUNTO: Acciones correctivas para el mejoramiento del SAC V2

Debido a los reiterados vencimientos en las contestaciones de los requerimientos radicados por los ciudadanos y asignados a los Funcionarios y Contratistas de la Secretaría de Educación del Departamento de Nariño, se han tomado las siguientes determinaciones:

1. Será deber de la Profesional de Atención al Ciudadano Líder SAC presentar un informe semanal a la (el) Secretaria (o) de Educación departamental sobre los funcionarios que han dejado vencer sus requerimientos, para tomar los correctivos del caso.

2. De persistir dicha situación, a través de la Profesional de Atención al Ciudadano Líder SAC presentará un informe mensual al Comité Directivo sobre los funcionarios que dejaron vencer sus requerimientos en dicho período, con el ánimo de remitir el listado de las personas a Control Interno Disciplinario de la Gobernación de Nariño para las acciones pertinentes, puesto que el no contestar los requerimientos de los usuarios a tiempo puede eventualmente constituir falta disciplinaria según el Código Disciplinario único (Ley 734 de 2002) y la Ley 1437 de 2001 en concordancia con la Ley 1755 de 2015.

3. Así mismo, la Profesional de Atención al Ciudadano Líder SAC presentará un informe mensual de todas aquellas personas que han rechazado o devuelto requerimientos, desobedeciendo lo establecido en el Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo adoptado mediante la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015. Se aclara que los funcionarios y contratistas que no tengan competencia para atender la petición deberán hacer la devolución a las operadoras de Atención al ciudadano en un término de 2 días, pasado este tiempo será su deber asumir la respuesta y no se admitirá su devolución, para ello se recomienda revisar diariamente los requerimientos asignados y entregados en forma física y a través de la plataforma SAC Web, para ello revisarán diariamente el semáforo donde les informa los requerimientos asignados, la correspondencia interna y las alertas donde les indica la fecha próxima a vencer las peticiones pendientes en contestar.

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@narino.gov.co - www.sednarino.gov.co
Pasto (Nariño)





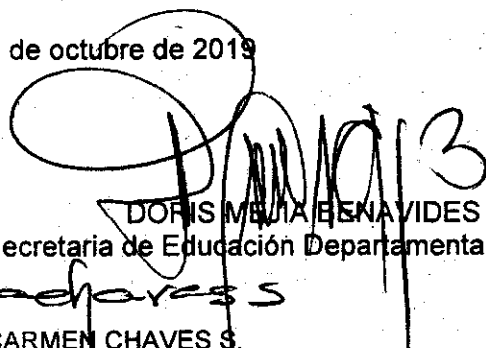
Continúa Circular 070 de 2019

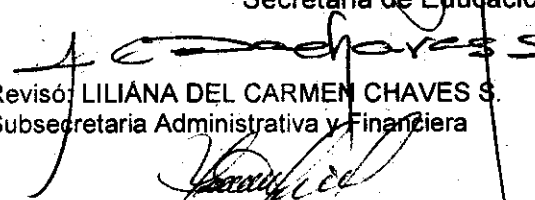
4. Recomendar a los jefes de las dependencias y funcionarios responsables de las respuestas de los radicados de la entidad, la importancia de verificar antes de firmar, la coherencia de respuestas brindadas a los ciudadanos frente a los requerimientos y la verificación que se haya contestado la totalidad de solicitudes de cada usuario; de igual manera deberán aprobar las peticiones dentro de los términos establecidos por Ley, indicando además que la responsabilidad en el vencimiento de las respuestas no solo será del funcionario sino de los jefes de dependencias, quienes no aprueben en los términos de ley establecidos.

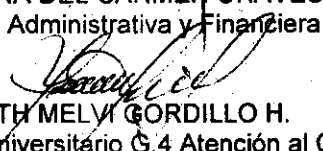
5. En casos donde jurídica o estatutariamente los requerimientos no puedan ser contestados en los plazos establecidos por el Sistema de Atención al Ciudadano, los funcionarios deberán justificarlo ante el ciudadano con copia a la Oficina de Atención al Ciudadano solicitando la prórroga para emitir la respuesta. De acuerdo con lo estipulado en el artículo 14, parágrafo, de la Ley 1755 de 2015, el cual establece: *"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."*

Les agradezco su compromiso con la ciudadanía y los invito a que continúen ofreciendo sus servicios con calidad, eficiencia y oportunidad.

San Juan de Pasto, 7 de octubre de 2019


DORIS MEJÍA BENAVIDES
Secretaría de Educación Departamental de Nariño


Revisó: LILIANA DEL CARMEN CHAVES S.
Subsecretaria Administrativa y Financiera


Proyectó: RUTH MELVI GORDILLO H.
Profesional Universitario G.4 Atención al Ciudadano

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@narino.gov.co - www.sednarino.gov.co
Pasto (Nariño)

