



**RESOLUCION No. 1637**  
**( 1 de Octubre de 2020 )**

**“POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO DE LA SECRETARIA DE EDUCACION DE NARIÑO “**

**EL SECRETARIO DE EDUCACION DEL DEPARTAMENTO DE NARIÑO**  
**En uso de sus Atribuciones legales.**

**CONSIDERANDO:**

Que el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano nació con la expedición del Decreto 2623 de 2009, como una plataforma institucional que permitiera la coordinación y la articulación de las entidades de la Administración Pública alrededor de las temáticas de Eficiencia Administrativa y Servicio al Ciudadano.

Que parte de los servicios y trámites que ofrece la Secretaría de Educación Departamental de Nariño, por medio de la Oficina de Atención al Ciudadano y como parte del cumplimiento que se le debe de dar a lo establecido por el Gobierno Nacional mediante la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 Capítulo sexto: Políticas institucionales y pedagógicas. Artículo 73: Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, exige a cada entidad del Orden Nacional, Departamental y Municipal elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que le permita identificar los riesgos de corrupción y las medidas a implementar para mitigar dichos riesgos y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Que, en ejercicio del Principio de Transparencia, de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 2482 de 2012), y en la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información, en este espacio se coloca a disposición de la ciudadanía, información sobre la Gestión Documental realizada por la Secretaría de Educación Departamental de Nariño.

Que por este motivo la Secretaría de Educación Departamental de Nariño, establece protocolos y orientaciones para que la atención al ciudadano sea conforme con las expectativas de los ciudadanos y las políticas institucionales.

Que en mérito de lo expuesto

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** \_ Adoptar el Protocolo de Atención al Ciudadano de la Secretaria de Educación de Nariño, dando cumplimiento al componente de atención al Ciudadano como uno de los productos a implementar para mejorar la atención y servicio en cumplimiento a los principios de Transparencia de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 2482 de 2012), y en la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información.

**ARTICULO SEGUNDO.** - Será parte de la presente resolución: el Protocolo de Atención al Ciudadano de la Secretaria de Educación de Nariño, en 17 folios;



**ARTÍCULO TERCERO: VIGENCIA:** La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

**CUMPLASE**

Dada en San Juan de Pasto, al primer (1º.) día del mes de Octubre de dos mil veinte (2020)



JAIRO CADENA ORTEGA  
Secretario de Educación de Nariño



Reviso: FRANCISCO CHACON VASQUEZ  
Subsecretario Administrativo y Financiero



Elaboró: RUTH MELVI GORDILLO HERNANDEZ  
Profesional Universitario G.4  
Líder Macroproceso Atención al Ciudadano.



## PRESENTACION

- 1.- INTRODUCCION
- 2.- CICLO DE SERVICIO
- 3.- PRESTACION DE LA ATENCION
- 4.- DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LOS COLABORADORES PÚBLICOS
- 5.- RECOMENDACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LA ATENCIÓN
- 6.- CONSEJOS ADICIONALES PARA UNA BUENA ATENCIÓN AL CIUDADANO
- 7.- PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL
- 7.-1 ATENCION PREFERENCIAL
- 7.2 CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO
8. PROTOCOLO DE ATENCION TELEFONICA
- 8.1 ATENCIÓN TELEFÓNICA EN CONMUTADOR Y OFICINAS
- 9.- PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL
- 9.1 CORREO ELECTRONICO.



## 1. INTRODUCCIÓN

Como parte de los servicios y trámites que ofrece la Secretaría de Educación Departamental de Nariño, por medio de la Oficina de Atención al Ciudadano y como parte del cumplimiento que se le debe de dar a lo establecido por el Gobierno Nacional mediante la Ley 1474 de 2011 donde cada entidad del Orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que le permita identificar los riesgos de corrupción y las medidas a implementar para mitigar dichos riesgos y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

En ejercicio del Principio de Transparencia, de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 2482 de 2012), y en la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información, en este espacio se coloca a disposición de la ciudadanía, información sobre la Gestión Documental realizada por la Secretaría de Educación Departamental de Nariño.

Por este motivo la Secretaría de Educación Departamental de Nariño, establece protocolos y orientaciones para que la atención al ciudadano sea conforme con las expectativas de los ciudadanos y las políticas institucionales.

La primera imagen que toman los ciudadanos al momento de establecer contacto con la Secretaría de Educación Departamental de Nariño, es determinante en la percepción que se puede llevar sobre la prestación del servicio y la satisfacción que puede alcanzar; por tanto se establecen mecanismos que le permiten a los servidores públicos y/o contratistas prestar los servicios de la mejor manera para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y hacer que la Secretaría de Educación Departamental de Nariño, tenga una gestión eficaz, eficiente y efectiva.

## 2. CICLO DE SERVICIO

Un ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos al realizar un trámite o servicio en su interacción con una entidad de la Administración Pública, a través del canal de atención que estos decidan utilizar.

El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano-usuario y la entidad, termina temporalmente cuando el primero considera que el servicio está completo y se reinicia cuando éste regresa.

En la construcción de ciclos de servicio es indispensable definir de manera secuencial los pasos tal como se dan en el momento de la prestación del servicio o trámite, para analizarlos, evaluarlos y/o redefinirlos si es necesario, teniendo en cuenta que cada paso agregue valor al ciudadano-usuario.

El valor de este ejercicio, consiste en que se realice a través de los ojos de los ciudadanos-usuario, viendo la entidad desde su punto de vista, ya que la percepción de satisfacción en la atención solo se reconoce cuando se recibe. Esto hace imperioso el análisis de la calidad de cada momento de verdad.

Es así como la entidad se podrá comprometer como un todo alrededor de valores, actitudes y por sobre todo en pensamiento, acción y sentimiento en función del ciudadano-usuario, para lo que se requiere compromiso de la alta dirección de la Secretaria, tiempo, recursos, planificación, imaginación y una gran dosis de creatividad.

La imagen de una entidad mejora o se deteriora momento a momento y día por día, como resultado de la suma total de las experiencias de los ciudadanos-usuario al



tratar con ella. De aquí se concluye que se debe trabajar obstinadamente en todos los momentos de verdad de cada ciclo, sea cual fuere el canal de atención.

### 3. PRESTACIÓN DE LA ATENCIÓN

En los espacios con que cuenta la Secretaría de Educación Departamental de Nariño, por medio de la Oficina de Atención al Ciudadano, su objetivo principal es ofrecer servicios con calidad y calidez, cumpliendo los principios establecidos por la entidad para tal fin.

Para lo cual la Secretaría de Educación Departamental de Nariño, estableció que el horario de atención en la Oficina de Atención al Ciudadano es en días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., teniendo en cuenta además que este horario será modificado en caso de ser necesario, de acuerdo a directrices del orden Departamental

De la misma forma la Secretaría de Educación Departamental de Nariño proveerá mecanismos tecnológicos para otorgar turnos de atención de manera oportuna, sin necesidad de presentación personal del usuario o solicitante (Ley 962 de 2005, Artículo 15. Derecho de turno).

Los canales de atención que ofrece la Secretaría de Educación Departamental de Nariño son:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Atención Presencial	Atención Personal	Carrera 42 B No. 18 A 85	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:m y de 2:00 pm- a 6:00 p.m. horario que está supeditado a modificación de acuerdo a directrices del orden Departamental .	A través del Grupo de Atención al Ciudadano, se ofrece la orientación de manera personalizada e inmediata y la gestión de los principales tramites de la Secretaria, trámites que se realizan y registran en la plataforma habilitada SACV2 . A través de esta plataforma el ciudadano puede radicar sus peticiones, tramites, quejas, sugerencias, consultas, tramites, denuncias y felicitaciones por escrito y verbales, las cuales son remitidas a las diferentes dependencias que tengan competencia para resolverlas.
Atención telefónica	Línea Fija	Línea Pasto - 7333737	de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Contestador automático de lunes a lunes de 6:00 p.m. a 8:00 a.m. -con línea de fax	Línea fija para soporte técnico en temas relacionados con sistemas de información y de atención en los diferentes temas de la Secretaria.
Virtual	Ventanilla única	<a href="http://sac2.gestionsecretariaseducacion.gov.co/app_Login/?sec=56">http://sac2.gestionsecretariaseducacion.gov.co/app_Login/?sec=56</a>	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de los días hábiles.	La ventanilla es una herramienta que le permite realizar los trámites y servicios dispuestos en línea por la Secretaria de Educación de Nariño. Se accede a la ventanilla desde el sitio WEB <a href="http://www.sednariño.gov.co">www.sednariño.gov.co</a> . Enlace SACV2 RADICACION



Virtual	Correo electrónico	Sistema de Gestión documental correo institucional sednarino@narino.gov.co	Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario: de atención en días hábiles.	Por este canal el ciudadano puede formular consultas, quejas y hacer seguimiento al estado de sus trámites.
Virtual	Atención Virtual - llamada virtual	<a href="mailto:atencionvirtualesednarino@gmail.com">atencionvirtualesednarino@gmail.com</a>	Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario: de atención en días hábiles	A través del correo solicitará la atención mediante cita Previa, una vez recibido el correo electrónico se agendará cita y mediante este medio se le informará el funcionario que tiene competencia en el tema para atender su consulta, quien le hará una video llamada a través de la <b>aplicación google meet</b> , de acuerdo a los temas que manejan los funcionarios del equipo de atención al Ciudadano
Virtual	Redes Sociales	Twitter@SedNarino Facebook <a href="https://www.facebook.com/EducaciondeNarino">https://www.facebook.com/EducaciondeNarino</a>	Se encuentra disponible las 24 horas del día,	A través de estas redes se publican las informaciones más importantes de la Secretaría de Educación de Nariño

#### 4. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LOS COLABORADORES PÚBLICOS

La Constitución Política de Colombia en su Artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Para el efecto, se creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como instancia que coordina las políticas para el fortalecimiento de la relación cotidiana de la administración pública con el Ciudadano. A su vez, este Sistema se articula con los sistemas de desarrollo administrativo, gestión de la calidad y control interno a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que permite armonizar los lineamientos de política de cara al ciudadano y su implementación en los diferentes niveles de la administración pública

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, 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:

##### 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 personas en situación de discapacidad, 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 colaboradores 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 estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

### 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 colaboradores públicos.

### Deberes en la atención al público

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas, sin distinción.
- Atender a todas las personas que ingresen o accedan a un punto o canal de servicio dentro del horario normal de atención.
- Verificar y generar estrategias de divulgación en donde se busque publicar información completa y actualizada en los canales de servicios, carteleras, pantallas, página web y demás medios dispuestos.
- Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y actualizaciones de información programadas por la entidad en relación con temáticas de servicio al ciudadano.
- Brindar información certera, soportada en procedimientos o normativa vigente.
- Conocer al detalle los servicios de información de la entidad, sus dependencias, requisitos, canales y horarios de atención.

## 5. RECOMENDACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LA ATENCIÓN

Como parte del protocolo que se debe seguir, para la atención por cualquiera de los canales definidos por la Secretaría de Educación Departamental de Nariño (Telefónico, Correo electrónico, llamada virtual y de forma presencial), tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:
  - ✓ **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.
  - ✓ **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.



- ✓ **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- ✓ **Efectivo:** resuelve lo pedido.
- 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.
- Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Los servidores públicos, entonces, deben:
  - ✓ Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la Secretaría de Educación Departamental de Nariño, responder las peticiones ciudadanas.
  - ✓ Conocer los trámites y servicios que presta la entidad -incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
  - ✓ Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar; ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.
- Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

En este sentido, el servidor público debe:

- ✓ Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- ✓ Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- ✓ Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- ✓ Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- ✓ Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.
- ✓ El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:
  - ✓ Entiende sus problemas.
  - ✓ Es respetuoso.
  - ✓ Lo orienta con claridad y precisión.
  - ✓ Lo atiende con calidez y agilidad.
- Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:
  - ✓ Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
  - ✓ Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
  - ✓ No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.
- Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su Jefe inmediato y cederle el manejo de la situación.
- En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:



- ✓ Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
  - ✓ Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
  - ✓ Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
  - ✓ No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
  - ✓ No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
  - ✓ Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
  - ✓ Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
  - ✓ Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
  - ✓ Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo
- 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.
    - ✓ 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.
  - No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:
    - ✓ Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
    - ✓ Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
    - ✓ Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.
  - Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:
    - ✓ Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
    - ✓ Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
    - ✓ Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
    - ✓ Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
    - ✓ Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.



- ✓ Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Salude amablemente a su interlocutor (sea usted quien inicie el diálogo, hágalo mirando a los ojos). Pregunte por su nombre y el tipo de trámite solicitado, cuando la atención sea prestada por vía telefónica o chat. Inicie la conversación con esta frase: “¿Buenos días o tardes bienvenido a la Secretaría de Educación Departamental de Nariño, le atiende Diana Alejandra (por ejemplo) en qué le puedo servir?” Sorprenda favorablemente a su interlocutor, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- En caso de ser una atención presencial, salude amablemente a su interlocutor (sea usted quien inicie el diálogo, hágalo mirando a los ojos). Cómo usted conoce el nombre de su interlocutor saludelo por el nombre e indíquele los pasos a seguir por el tipo de trámite solicitado. Inicie la conversación con esta frase: “¿Buenos días o tardes señor Juan Carlos Miranda (por ejemplo) bienvenido a la Secretaría de Educación Departamental de Nariño, le atiende Diana Alejandra (por ejemplo) en qué le puedo servir?” Sorprenda favorablemente a su interlocutor, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Concentre el 100% de su atención de forma completa y exclusiva en su interlocutor durante el tiempo del contacto.
- Demuestre entusiasmo y cordialidad.
- Retroaliméntelo al interlocutor acerca de las actividades realizadas en la solicitud, los últimos segundos de la atención le servirán para cerrar la atención de una forma satisfactoria.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.
- Pregúntele a su interlocutor si “¿Le puedo servir en algo más?”
- Agradezca al interlocutor el haber dado la oportunidad para servirle y por la visita y reitere su disposición y la de la Secretaría de Educación Departamental de Nariño para servirle en próximas ocasiones.

## 6. CONSEJOS ADICIONALES PARA UNA BUENA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

De forma complementaria tenga en cuenta los siguientes consejos, que le ayudarán a brindar un mejor servicio durante la atención:

- **Tenga presente el tono de voz que usa.** El tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer al interlocutor. Use un tono de voz vivaz y enérgico, energético no significa que tenga que hablar duro, demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- **El lenguaje de comunicación.** Preste atención a la elección de palabras que va utilizar para prestar la atención, no use palabras extrañas, use palabras sencillas y que faciliten al interlocutor entender lo que usted le quiere transmitir.
- **La vocalización de las palabras.** Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra, es importante; respirar tranquilamente de forma que las palabras que pronuncie se formen bien.
- **La velocidad de expresión.** La velocidad con que se expresa debe facilitar la comprensión del mensaje por parte del interlocutor.
- **El volumen.** El volumen de la voz debe ser moderado; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen o tono de voz de forma excesiva.



- **Consumo de bebidas y alimentos:** Por respeto con el ciudadano y por seguridad e integralidad de los documentos que usted maneja, está prohibido mantener bebidas y alimentos en los puestos de atención al ciudadano, como su consumo.
- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje previstas anteriormente. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

## 7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona en las instalaciones de la Secretaría de Educación Departamental de Nariño– Oficina de Atención al Ciudadano para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Secretaría.

Es importante familiarizarse con las instalaciones de la Oficina de Atención al ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y los puntos de fotocopiado. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

Este tipo de atención empieza desde que el usuario/ciudadano ingresa a las instalaciones de la Secretaría y su primer contacto es realizado por el Guarda de Seguridad el cual deberá:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso, cuando sea necesario.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a ala Secretaría de Educación Departamental de Nariño”.
- Debe revisar o pasar por el sistema de rayos X ( si lo tiene ) todos los maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la Secretaría.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del POI (Punto de Orientación e Información) a la cual debe dirigirse en primera instancia.

El siguiente punto de atención es el que establece el Orientador ubicado en el POI, para lo cual debe:



- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a....”.
- Escuche con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, brinde la mayor cantidad de información posible relacionada con la solicitud del ciudadano, tenga en cuenta de lo asertivo que sea la comunicación en este punto, depende en gran medida el éxito de la prestación de la atención.
- Antes de entregarle el turno al solicitante, indíquele el tiempo aproximado en que va a ser atendido, esto ayuda a que el solicitante sea consiente del tiempo que tiene que disponer para ser atendido. Si el ciudadano y/o usuario está de acuerdo solicite el nombre y apellido para ingresarlo en el sistema Digiturno (si lo tiene) y genere el turno correspondiente.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Secretaría de Educación Departamental de Nariño que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Indicarle al ciudadano que se debe de dirigir a la sala de espera y estar pendiente de las pantallas que le indicaran el número de la ventanilla donde podrá ser atendido su solicitud.

Una vez el turno aparece en las pantallas o es llamado verbalmente por parte del servidor, el ciudadano se dirige a la ventanilla correspondiente y el servidor empezará a interactuar con el ciudadano para lo cual debe tener en cuenta:

- **Contacto Inicial**
  - ✓ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
  - ✓ Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- **En el desarrollo del servicio**
  - ✓ Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
  - ✓ Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
  - ✓ Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
  - ✓ **Retiro del puesto de trabajo:** Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:
    - Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
    - Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
    - Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.
  - ✓ **Otro punto de servicio:** Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe:
    - Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.
    - Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.



- Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- La solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata: explíquese la razón e infórmele la fecha en la que debe ir por la respuesta, para ello debe cerciorarse muy bien del proceso para que el ciudadano no pierda tiempo, ni dinero frente a una solicitud que aún no se ha procesado.
- ✓ **Solicitud de servicio demorada** Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:
  - ✓ Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
  - ✓ Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- **En la finalización del servicio:**
  - Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
  - Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
  - Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”
  - Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
  - Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
  - Y recuerde que el contacto inicial que tenga el ciudadano con Secretaría de Educación Departamental de Nariño es siempre la imagen que el mismo tendrá de la Secretaria.

## 7.1 ATENCIÓN PREFERENCIAL

- Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

- **Adultos mayores y mujeres embarazadas**

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

- **Atención a niños, niñas y adolescentes**

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Si lo hay, debe seguirse el guion protocolo y procedimiento definido por la Secretaría de Educación Departamental de Nariño para atender a este grupo poblacional.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como „chiquito” o „mijito”, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

- **Personas en situación de vulnerabilidad**



Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

#### ○ **Grupos étnicos minoritarios**

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la Secretaría de Educación Departamental de Nariño cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

#### ○ **Personas en condición de discapacidad**

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

#### ○ **Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual**

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.



- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- **Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias**
  - Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
  - Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
  - No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
  - Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
  - Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
  - Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.
- **Atención a personas con discapacidad visual o auditiva**
  - Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
  - Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
  - Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
  - Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
  - Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- **Atención a personas con discapacidad física o motora**
  - No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
  - Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- **Atención a personas con discapacidad cognitiva**
  - Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
  - Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- **Atención a personas con discapacidad mental**
  - Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
  - Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
  - Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
  - Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- **Atención a personas de talla baja**
  - Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
  - Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

## 7.2. CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO

Dentro de la atención que se brinda al usuario y/o ciudadano en la Oficina de Atención al Ciudadano, la comunicación debe de obedecer a las siguientes características:

- **Cortesía:** El ciudadano desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.
- **Atención rápida:** Al ciudadano no le agrada esperar o sentir que se le ignora. Si llega un ciudadano y estamos ocupados, diríjase a él en forma sonriente, amable, cortés y decirle: "Estaré con usted en un momento".
- **Confiabilidad:** Los ciudadanos quieren que la experiencia al momento de realizar la solicitud de un trámite o servicio, sea lo menos traumática posible.



Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo se cumpla.

- **Atención personal:** Nos agrada, nos hace sentir bien que somos importantes durante una atención personalizada; nos disgusta sentir que simplemente somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar y tratar al ciudadano por su nombre.
- **Personal bien informado:** El ciudadano espera recibir de los servidores públicos encargados de brindar el servicio, una información completa, certera y segura respecto a los trámites y servicios que se ofrecen en el Ministerio.
- **Simpatía:** El trato con el ciudadano no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.
- **Neutralidad:** Principio fundamental sobre el cual se deben basar las comunicaciones; es referente al compromiso de comunicar de punto a punto, sin alterar y restringir contenidos, libre de restricciones, no sesgado.
- **Imparcialidad:** Principio fundamental sobre el cual se deben basar las comunicaciones; es referente al compromiso de comunicar sin ninguna posición y hace relación al trato sin parcialización.
- **Independencia:** Principio fundamental sobre el cual se deben basar las comunicaciones; es referente al compromiso de comunicar, con autonomía sin ningún sesgo de orden político, religioso, racial u económico.

## 8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la red de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la entidad y conmutador

### Recomendaciones generales

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz. Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios del Ministerio, la dependencia responsable y el contacto.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

### Tenga en Cuenta:

- **El tono de voz.** A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- **El lenguaje.** Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones enunciadas anteriormente.
- **La vocalización.** Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- **La velocidad.** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.



- **El volumen.** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente

## 8.1. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN CONMUTADOR Y OFICINAS

Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma entidad.

### Acciones de anticipación

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.

### En el contacto inicial

- Es importante saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo ayudar?”

### En el desarrollo del servicio

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

### En la finalización del servicio

- Despedirse amablemente.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada

## 9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat y correo electrónico en lo que corresponde a la Secretaría de Educación Departamental de Nariño.



Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en la Secretaría de Educación de Nariño a través de los medios virtuales establecidos para la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

## 9.1. CORREO ELECTRÓNICO

### Recomendaciones generales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Secretaría.
- Seguir el protocolo establecido por la Secretaría de Educación Departamental de Nariño con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

### Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional -y no a un correo personal de un servidor-.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la a la Secretaría de Educación Departamental de Nariño.
- Analizar si la solicitud compete al a la Secretaría de Educación Departamental de Nariño; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

### En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la Secretaría.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.



- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

### En la finalización del servicio

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web del Ministerio. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Secretaría de Educación Departamental de Nariño en quien recibe el correo electrónico.
- Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.