Gobernación de Nariño

¡EN DEFENSA DE LO NUESTRO!

SECRETARÍA DE EDUCACION

JUNTARSE ES UN COMIENZO, SEGUIR JUNTOS ES UN PROGRESO, TRABAJAR JUNTOS ES UN EXITO…*HENRY FORD*.

Gobernación de Nariño
¡EN DEFENSA DE LO NUESTRO!

CAPACITACION SACV2

BIENVENIDOS

Gobernación de Nariño
¡EN DEFENSA DE LO NUESTRO!

CAPACITACION SACV2 ATENCION AL CIUDADANO

TEMAS A TRATAR

- Normatividad
- Ingreso y Recuperación de Contraseña
- Respuesta Peticiones
- Correspondencia Externa e Interna
- Revisión de correspondencia Interna
- incentivación de su uso y el manejo correcto
- Acciones Correctivas y de mejoramiento
- Protocolo de Atención

PLATAFORMA SACV2

OBJETIVO

El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas y herramientas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

Nuestra plataforma SAC esta encaminada a buscar la satisfacción de nuestros ciudadanos. La Secretaria de educación de Nariño a dispuesto esta herramienta que se encuentra a disposición las 24 horas del día. Podrá realizar peticiones, trámites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de una manera rápida, cómoda y accediendo desde la comodidad de su casa o trabajo de manera ágil y eficaz,

nuestro lema es …

¡ Buscar su satisfacción !

SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO SAC

NORMATIVIDAD

DECRETO 2623 DE 13 DE JULIO DE 2009 se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

COMPES 3649 Política nacional del Servicio al Ciudadano

LEY 962 DE 2005 Ley Antitrámites

DECRETO NACIONAL 019 DE 2012 Decreto Antitramites

LEY 1437 DE 2011 Código de lo Contencioso Administrativo

LEY 1474 DE 2011 Estatuto Anticorrupción

LEY 1755 DE 2015 Ley que regula el Derecho de Petición

DECRETO PRESIDENCIAL 491 DE 2020 Emergencia Sanitaria (Atención virtual, Teletrabajo, ampliación tiempos de Respuesta de Peticiones, notificaciones, comunicados, Canales de atención.)

SOLICITUDES QUE HACEN LOS CIUDADANOS

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

INGRESO

WWW.SEDNARINO.GOV.CO

Uno de nuestros canales mas importantes es la página de la Secretaria de Educación de Nariño, podemos acceder a la plataforma SACV2 a través de los enlaces que visualizamos.

SAC ANTIGUO - CONSULTA. VIGENTE HASTA EL 25 DE DICIEMBRE DE 2018

SACV2 RADICACION. VIGENTE DESDE EL 26 DICIEMBRE DE 2018 HASTA LA FECHA.

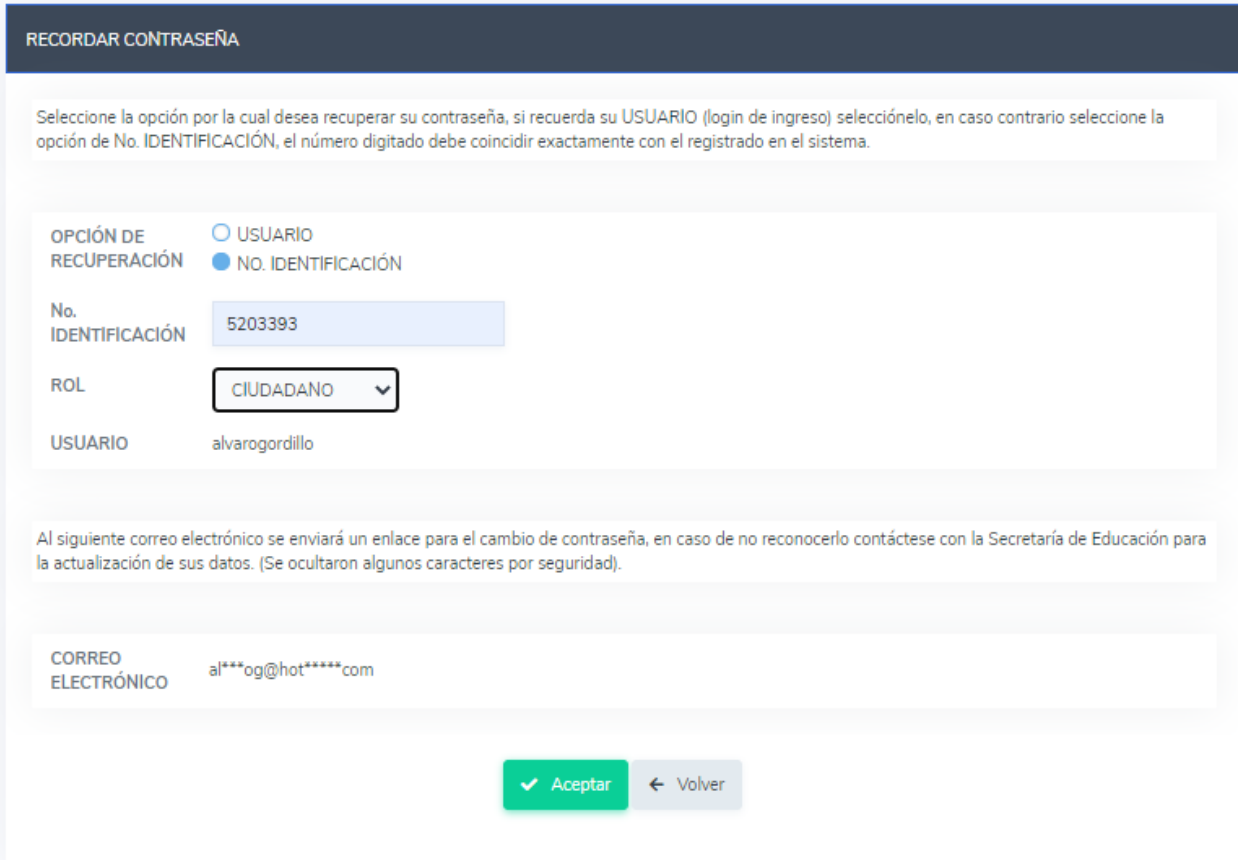
INGRESO A LA PLATAFORMA

USUARIO el sistema lo da en el momento que se hace el registro en la plataforma SACV2, lo podemos conseguir haciendo nuestra inscripción o a través del registro que hicieron las operadoras del SAC cuando hicieron sus peticiones.

CONTRASEÑA En el momento de su registro llega al correo electrónico que fue registrado en la base de datos suministrada.

Gobernación de Nariño
¡EN DEFENSA DE LO NUESTRO!

RECORDAR CONTRASEÑA



RECORDAR CONTRASEÑA

Seleccione la opción por la cual desea recuperar su contraseña, si recuerda su USUARIO (login de ingreso) selecciónelo, en caso contrario seleccione la opción de No. IDENTIFICACIÓN, el número digitado debe coincidir exactamente con el registrado en el sistema.

OPCIÓN DE RECUPERACIÓN: ○ USUARIO ● NO. IDENTIFICACIÓN

No. IDENTIFICACIÓN: 5203393

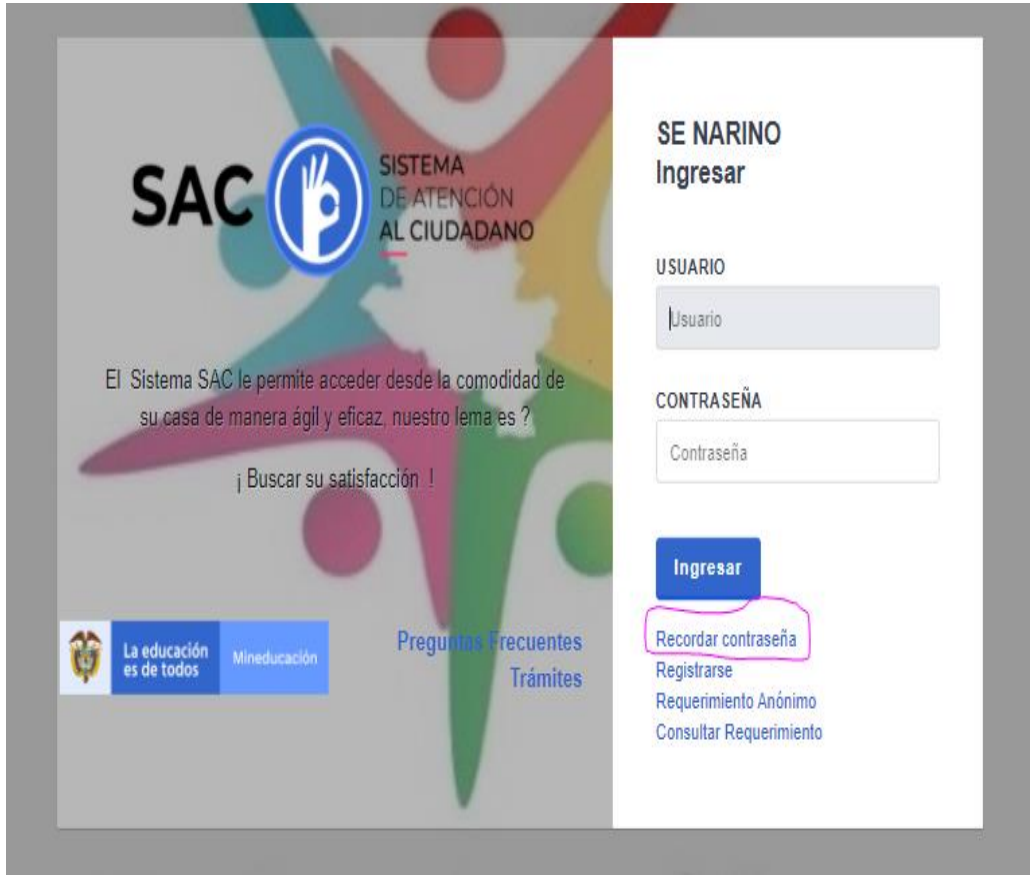
ROL: CIUDADANO

USUARIO: alvarogordillo

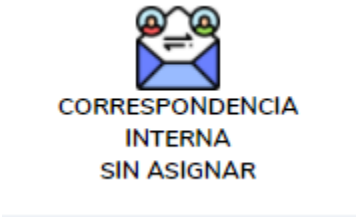
Al siguiente correo electrónico se enviará un enlace para el cambio de contraseña, en caso de no reconocerlo contáctese con la Secretaría de Educación para la actualización de sus datos. (Se ocultaron algunos caracteres por seguridad).

CORREO ELECTRÓNICO: al***og@hot*****com

Aceptar | Volver



ICONOS ASIGNADOS EN LA PLATAFORMA SACV2



Correspondencia para asignar a funcionarios

Fundamental que revisen los Subsecretarios y lideres de proceso – responsabilidad compartida en el vencimiento de peticiones

PENDIENTE	RESPUESTAS REQUERIMIENTOS	CORRESPONDENCIA EXTERNA	CORRESPONDENCIA INTERNA	RESPUESTAS CORRESPONDENCIA INTERNA
PARA REVISAR	0	0	0	0
POR APROBAR	1	1	2	0

PLATAFORMA SACV2

REVISION DE SEMAFORO : ASIGNADOS O CALENDARIO

MIS ASIGNADOS 18/11/2020

Exportar

	SIN FINALIZAR			FINALIZADOS		
TIPO	VENCIDOS	A TIEMPO	POR VENCER	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	TOTAL
REQUERIMIENTOS	0	3	0	488	2	493
CORRESPONDENCIA INTERNA	0	0	0	27	9	36

MIS ASIGNADOS

MI CALENDARIO

ASIGNADOS

Categorías

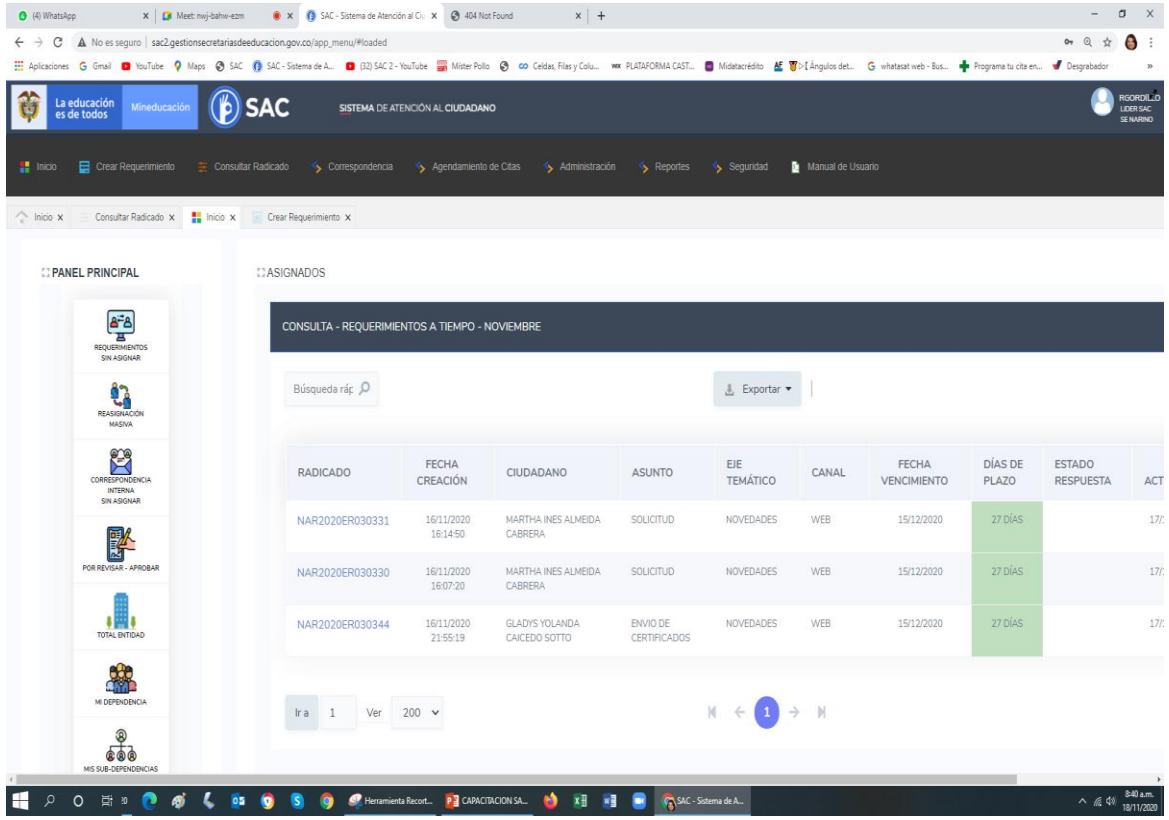
- REQUERIMIENTOS
- CORRESPONDENCIA INTERNA
- Sin categoría

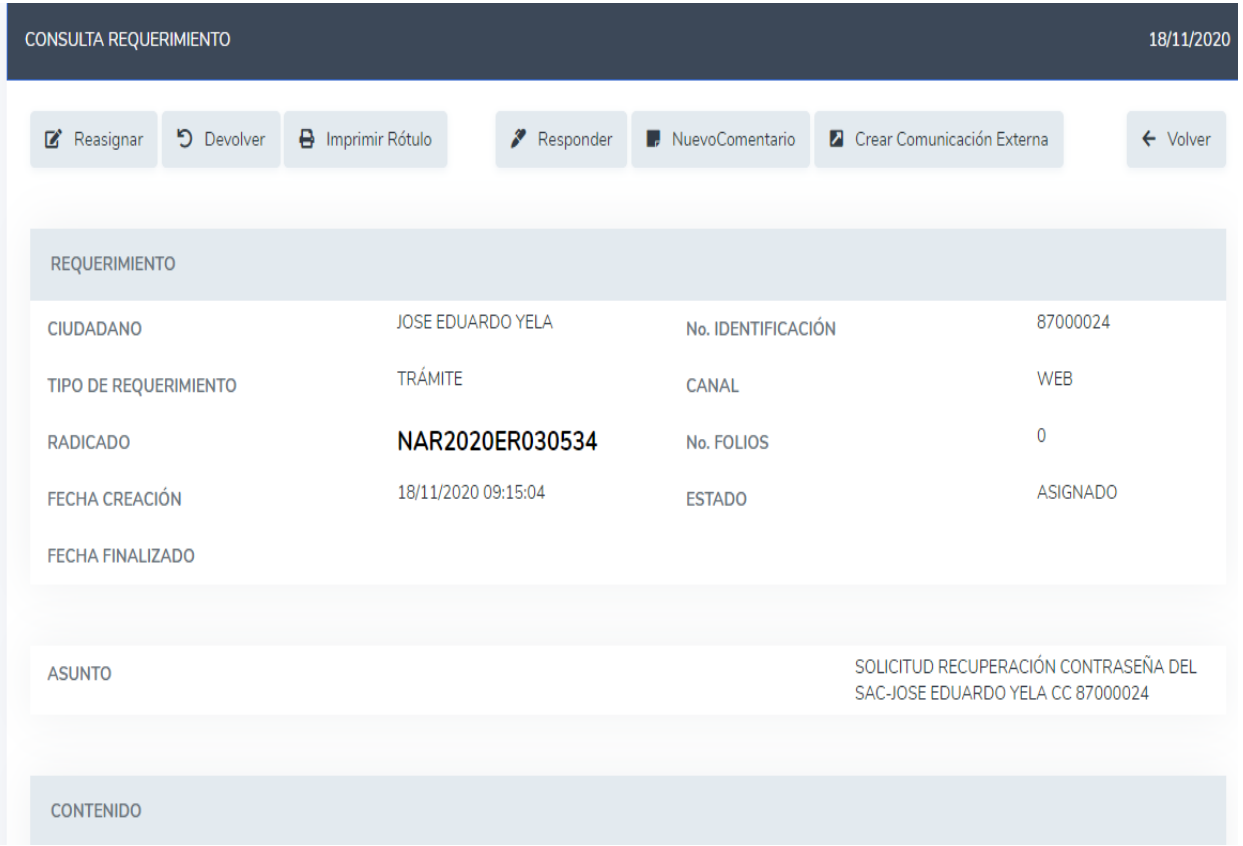
‹ › Hoy Impresión

Noviembre 2020

Dom.	Lun.	Mar.	Mie.
1	2	3	4

SEGUIMIENTO DE PQRDF





Gobernación de Nariño
¡EN DEFENSA DE LO NUESTRO!

SEGUIMIENTO DE PQRDF

CONSULTA REQUERIMIENTO 18/11/202

Reasignar | Devolver | Imprimir Rótulo | Responder | NuevoComentario | Crear Comunicación Externa | Volver

REQUERIMIENTO

CIUDADANO	JOSE EDUARDO YELA	No. IDENTIFICACIÓN	87000024
TIPO DE REQUERIMIENTO	TRÁMITE	CANAL	WEB
RADICADO	NAR2020ER030534	No. FOLIOS	0
FECHA CREACIÓN	18/11/2020 09:15:04	ESTADO	ASIGNADO
FECHA FINALIZADO			

DEVOLUCIÓN DEL REQUERIMIENTO - PARA REASIGNAR 18/11/2020

+ Guardar | Salir

NOVEDAD * DEVOLUCIÓN PARA REASIGNAR

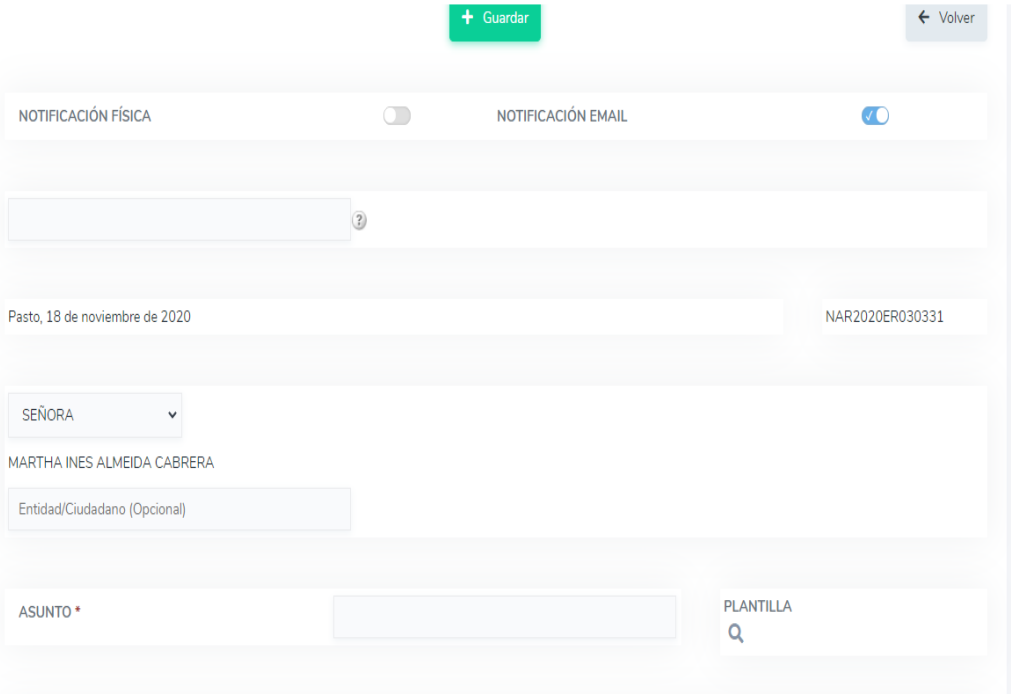
COMENTARIO * JUSTIFICACION DE LA DEVOLUCION DEL REQUERIMIENTO

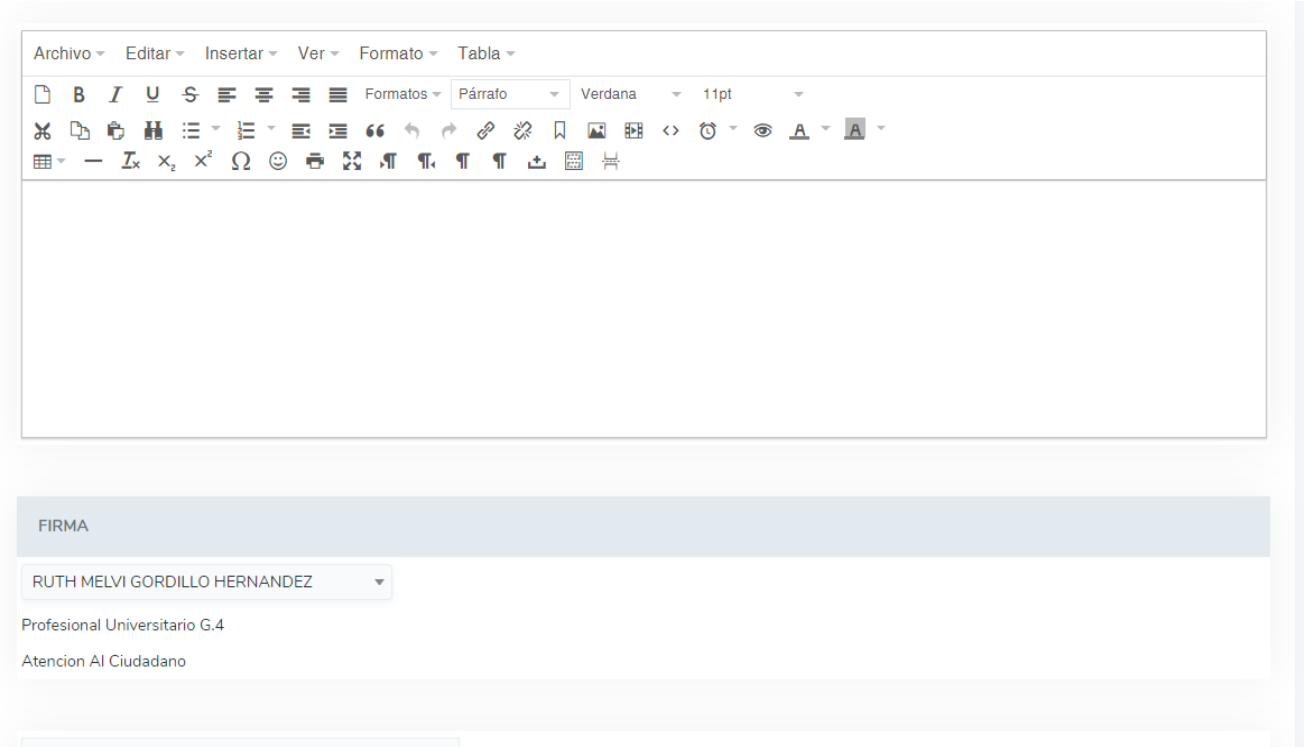
USUARIO * rgordillo

* Campos obligatorios

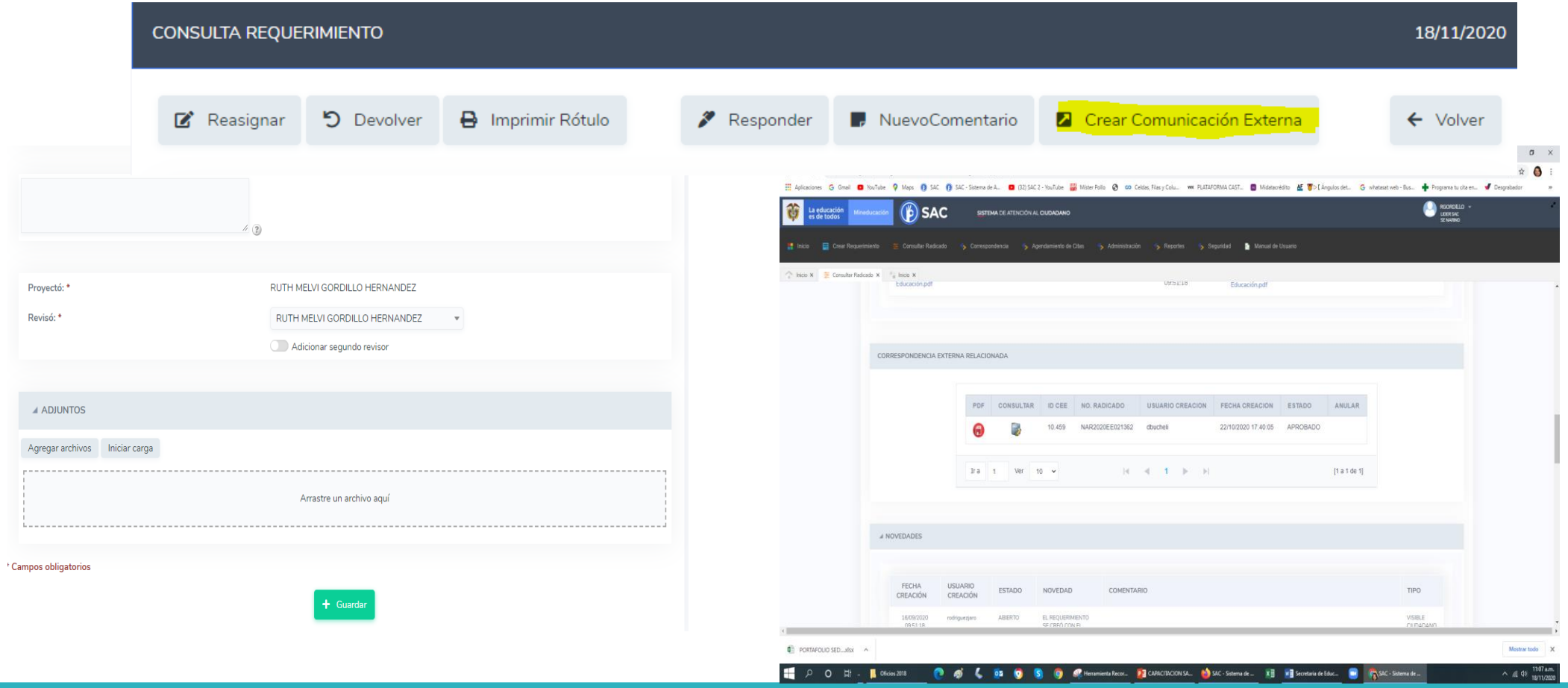
Gobernación de Nariño
¡EN DEFENSA DE LO NUESTRO!

RESPUESTA DE PQRDF

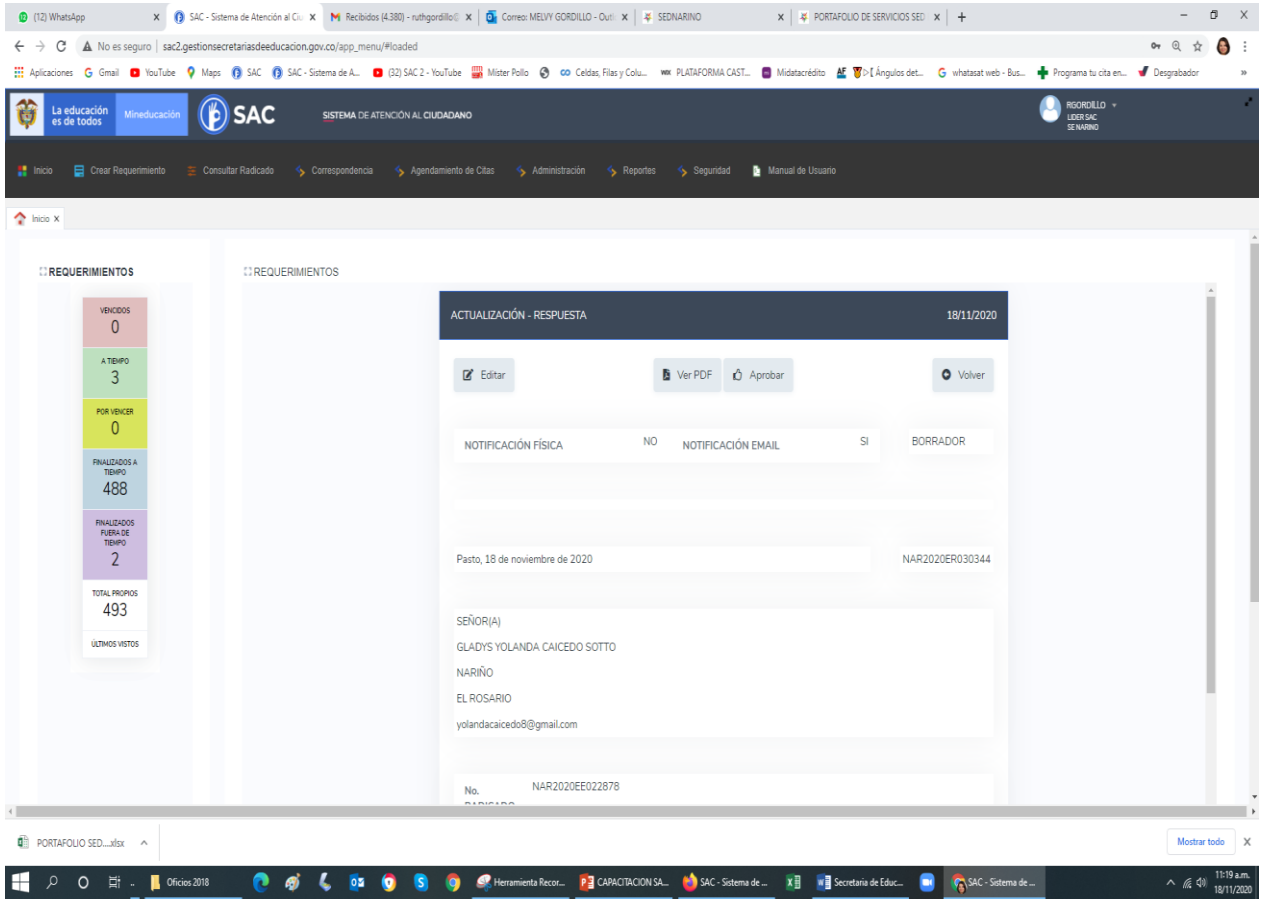


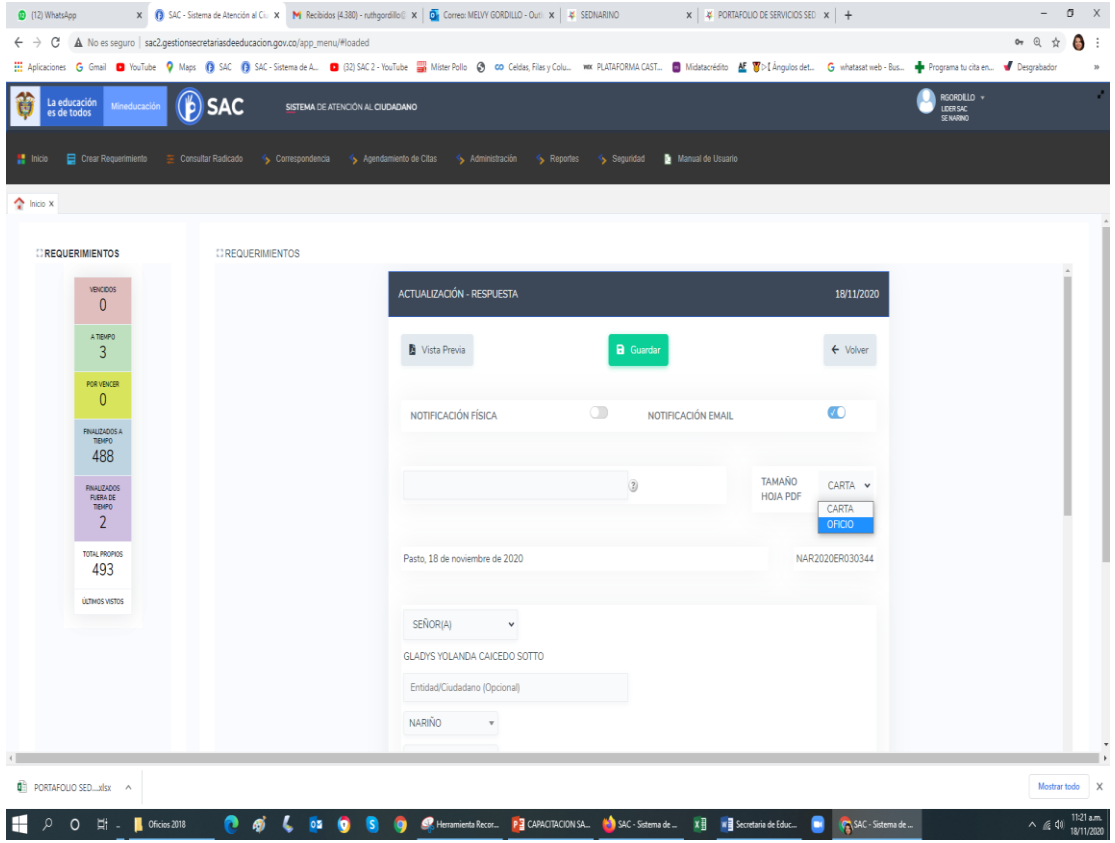


SOLICITUD DE PRORROGA DE PQRDF

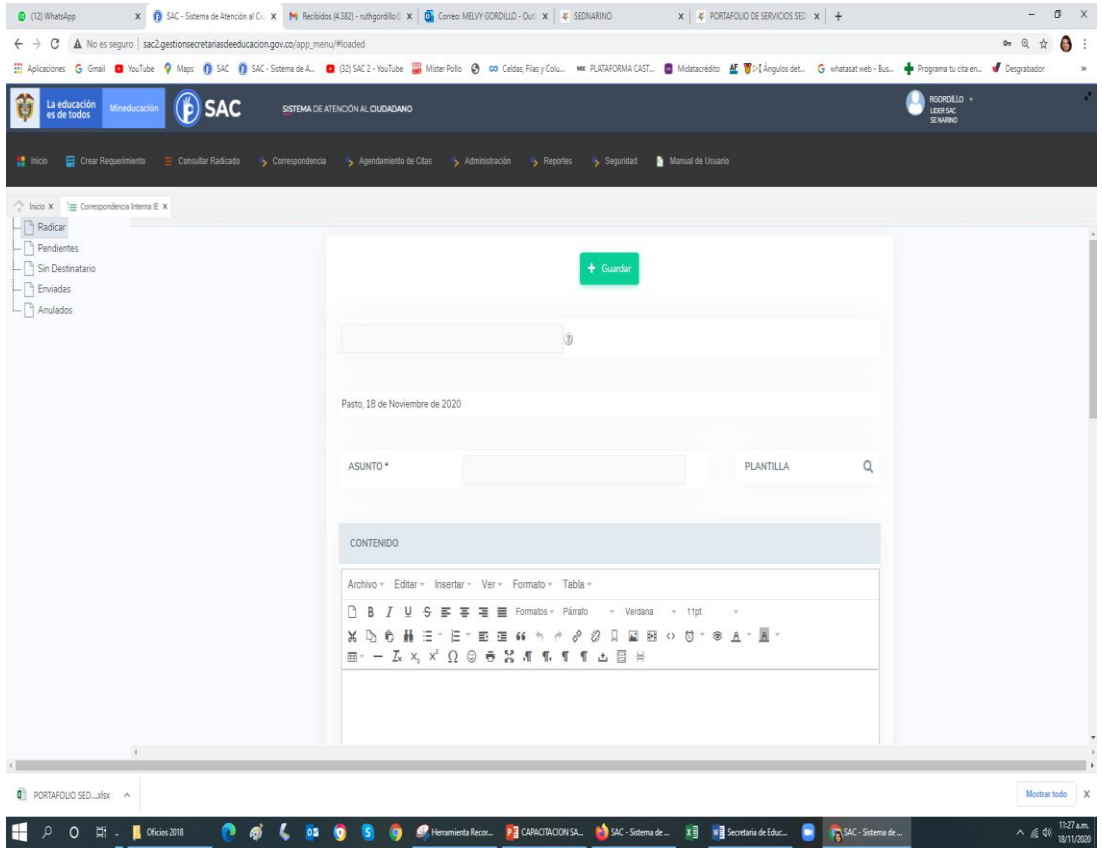


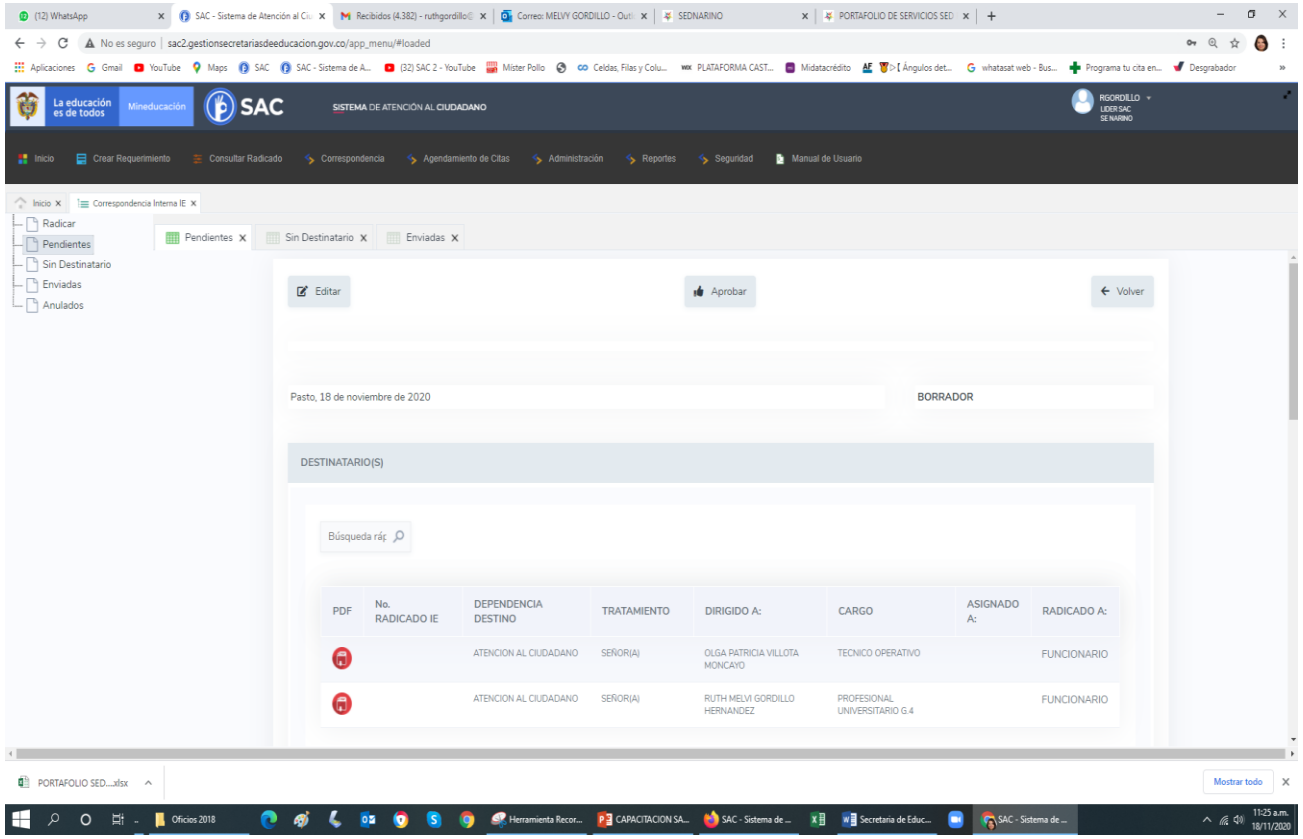
RESPUESTA Y EDITAR RESPUESTAS





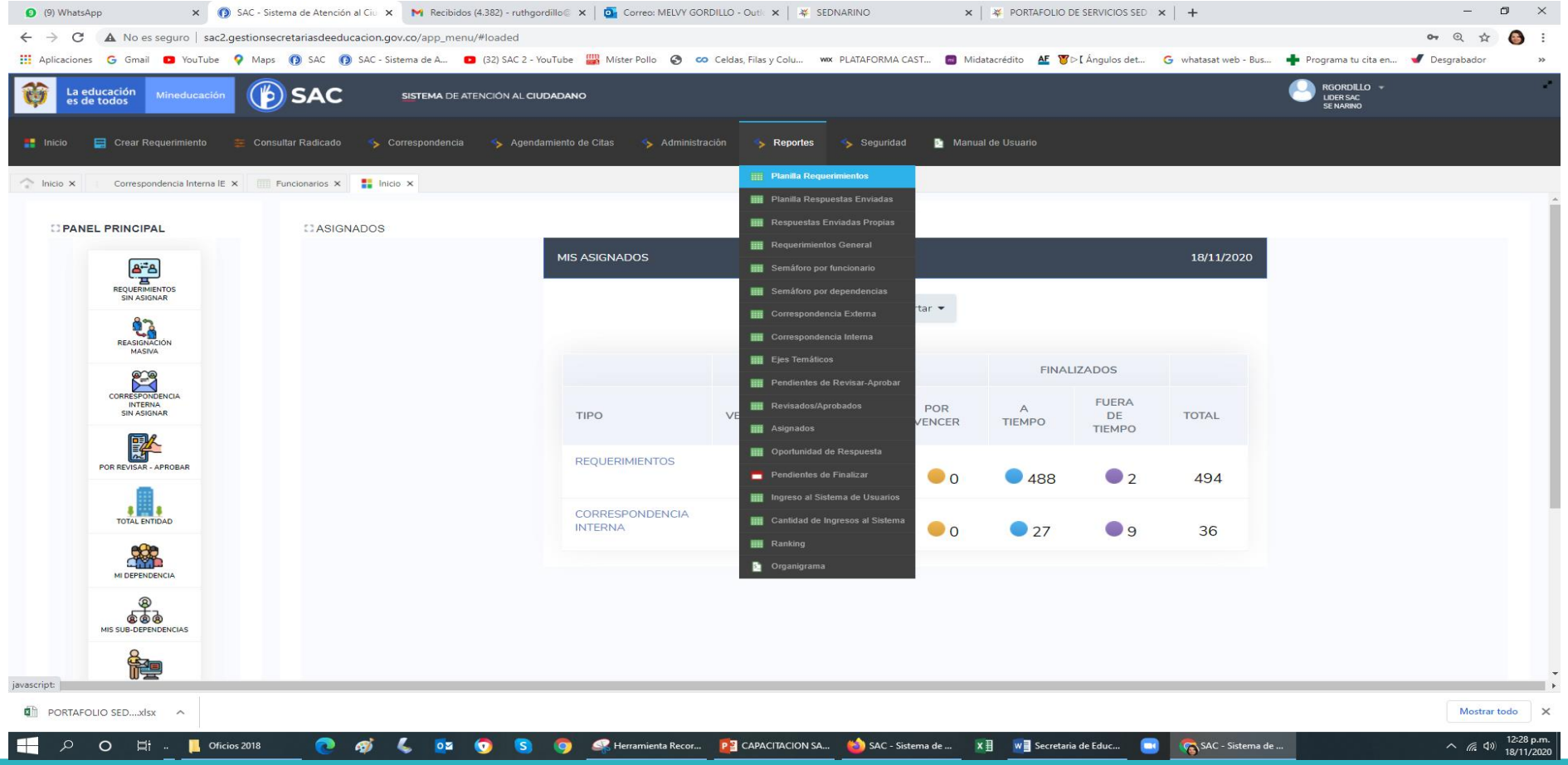
CORRESPONDENCIA INTERNA





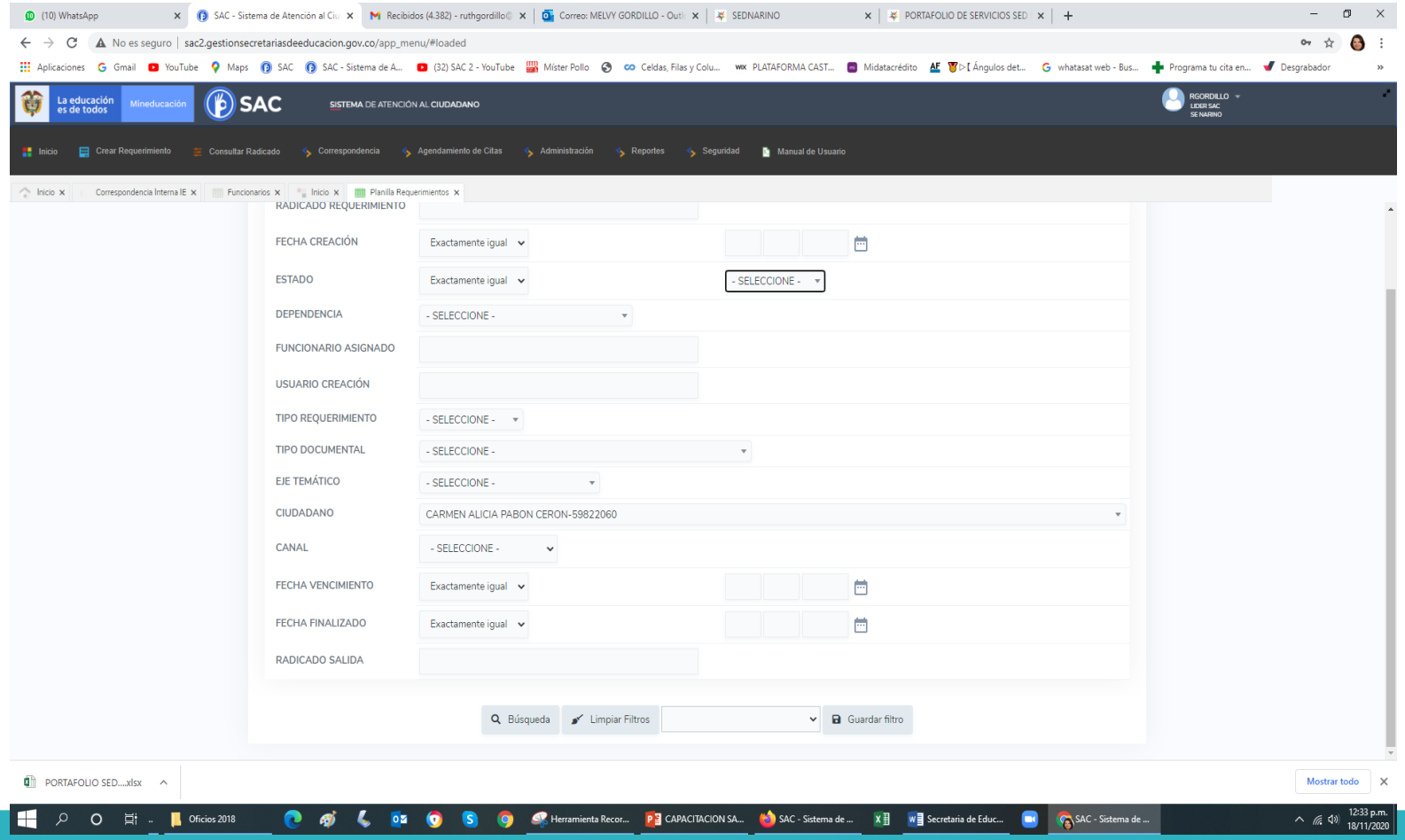
Gobernación de Nariño
¡EN DEFENSA DE LO NUESTRO!

REPORTE – PLANILLA DE REQUERIMIENTOS



Gobernación de Nariño
¡EN DEFENSA DE LO NUESTRO!

REPORTE – PLANILLA DE REQUERIMIENTOS



En el momento de sacar reportes, se busca por los ítems señalados y le damos BUSQUEDA, nos genera el reporte, podemos activar CAMPOS simplemente arrastramos los que necesitamos le damos APLICAR y lo podemos exportar por Excell

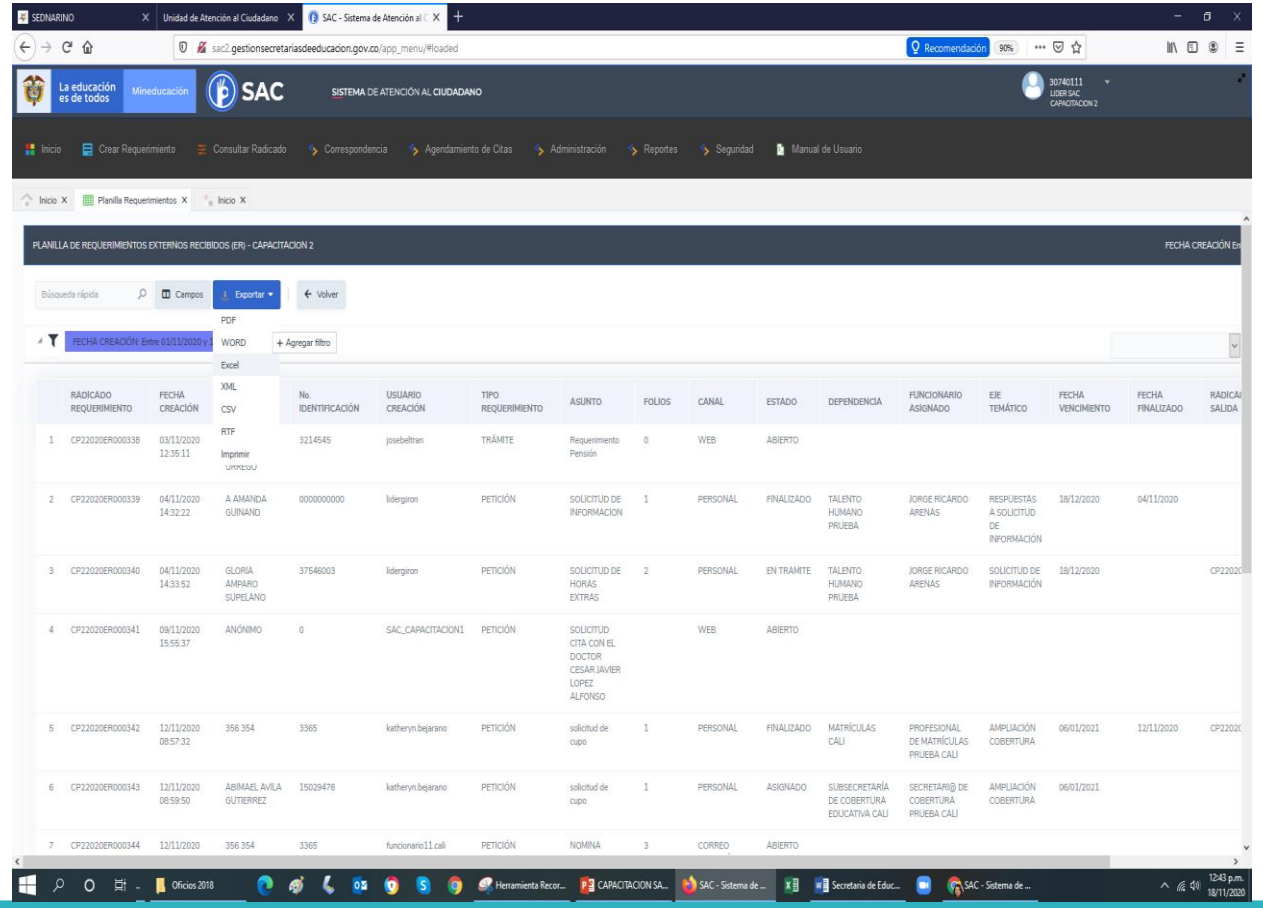
REPORTE – PLANILLA DE REQUERIMIENTOS

PLANILLA DE REQUERIMIENTOS EXTERNOS RECIBIDOS (ER) - SE NARINO

Búsqueda rápida | Campos | Exportar | Volver

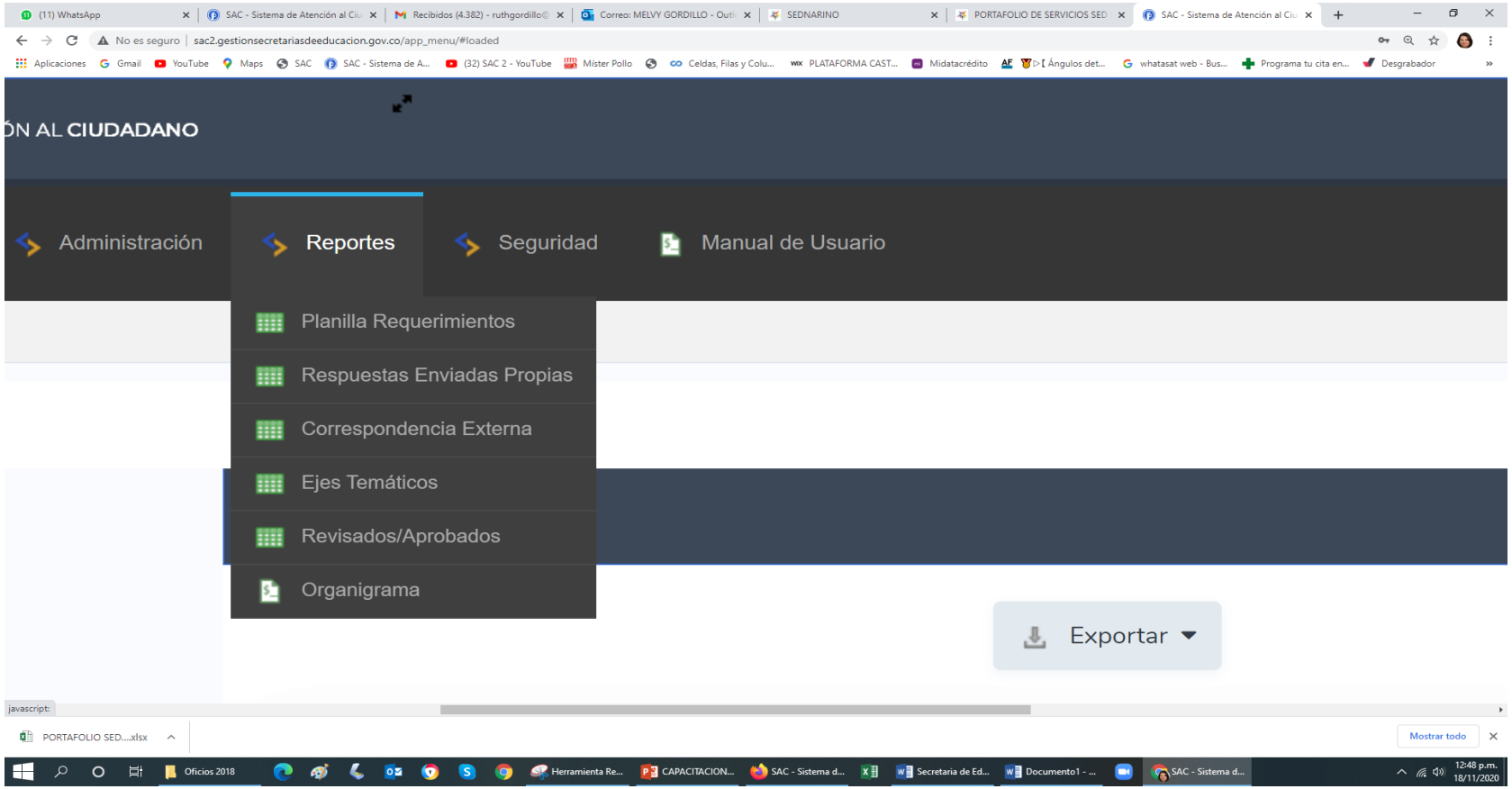
Seleccionar columnas

ID REQUERIMIENTO	RADICADO REQUERIMIENTO
CONTENIDO	FECHA CREACIÓN
TIPO DOCUMENTAL	CIUDADANO
ENTIDAD TRASLADO	No. IDENTIFICACIÓN
RADICADO OTRA ENTIDAD	USUARIO CREACIÓN
PRÓRROGA	TIPO REQUERIMIENTO
TOTAL DEVOLUCIONES	ASUNTO
FECHA ASIGNACION	FOLIOS
USUARIO QUE ASIGNÓ	CANAL
	ESTADO
	DEPENDENCIA
	FUNCIONARIO ASIGNADO
	EJE TEMÁTICO
	FECHA VENCIMIENTO
	FECHA FINALIZADO
	RADICADO SALIDA
	FIRMA

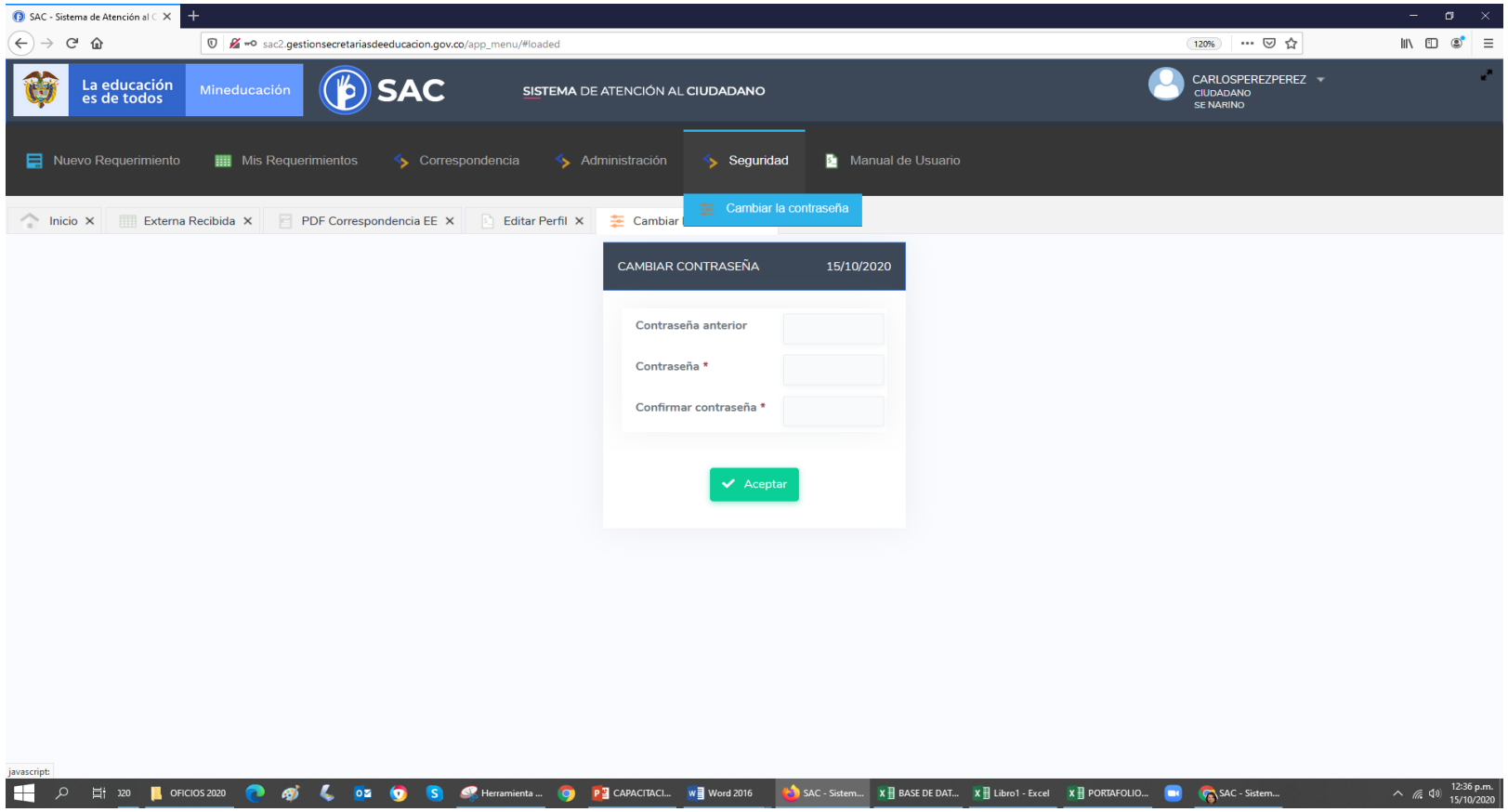


Gobernación de Nariño
¡EN DEFENSA DE LO NUESTRO!

REPORTES QUE TIENEN ACCESO

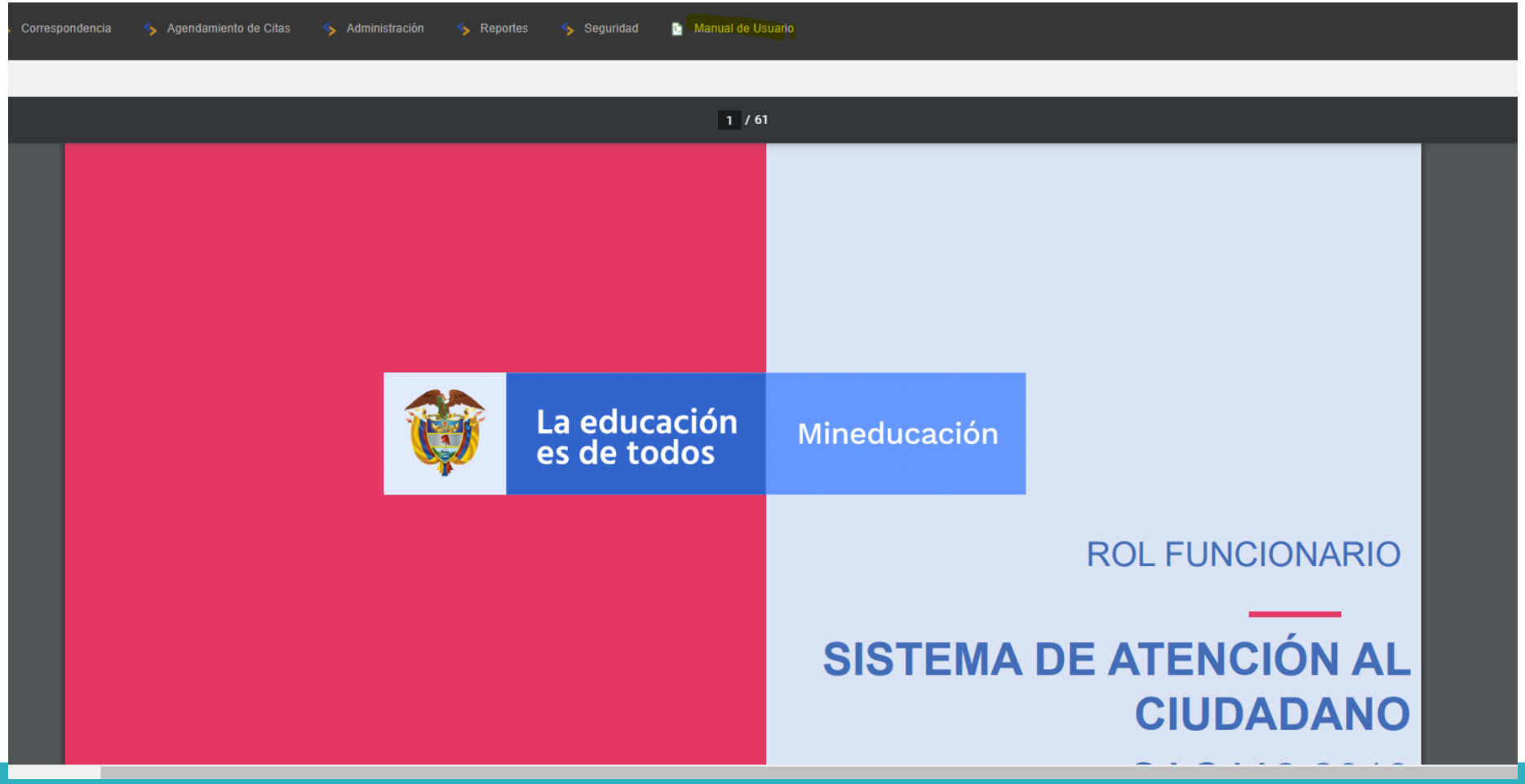


SEGURIDAD – CAMBIAR CONTRASEÑA



Gobernación de Nariño
¡EN DEFENSA DE LO NUESTRO!

MANUAL DEL USUARIO – ROL FUNCIONARIO



PLAN DE MEJORAMIENTO – ACCIONES CORRECTIVAS

Gobernación de Nariño — Secretaría de Educación Asuntos Legales	**ACTOS ADMINISTRATIVOS Y COMUNICACIONES ESCRITAS**	Código	M03.01.F03
		Página	1 de 2
		Versión	5.0
		Vigencia	9/1/2020

CIRCULAR No. 086 de octubre 8 de 2020

DE: Secretario de Educación de Nariño

PARA: Funcionarios y Contratistas de la Secretaría de Educación del Departamento de Nariño

ASUNTO: Acciones correctivas para el mejoramiento del SAC V2

FECHA: 29 de septiembre de 2020

Debido a los reiterados vencimientos en las contestaciones de los requerimientos radicados por los ciudadanos y a los procesos judiciales que ha conllevado la contestación de las peticiones sin ser resueltas de fondo, de manera clara, precisa y

Gobernación de Nariño
¡EN DEFENSA DE LO NUESTRO!

CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO

COMUNICADO 045 DE 2020

- **ATENCIÓN VIRTUAL** atencionvirtualsednarino@gmail.com solicitar la atención mediante cita Previa - consultas sobre temas a cargo de Atención al ciudadano (posesiones, notificaciones, escalafón, prestaciones sociales)
- **PLATAFORMA SACV2 RADICACION** Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, denuncias, Sugerencias y Felicitaciones
- **CORREO ELECTRONICO** sednarino@narino.gov.co

SOCIALIZACION PROTOCOLO DE ATENCION

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 distingos, 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.

CAPACITACION SACV2

MUCHAS GRACIAS