Gobernación de NARIÑO

Secretaría de Educación

# PROTOCOLO

## ATENCIÓN AL CIUDADANO

# TABLA DE CONTENIDO


1. INTRODUCCIÓN ..... 3
2. NUESTRA PLATAFORMA ESTRATÉGICA ..... 3
2.1. Misión ..... 3
2.2. Visión ..... 3
2.3. Objetivos institucionales ..... 3
3. PRINCIPIOS RECTORES DE ATENCIÓN ..... 4
4. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO GOBERNACIÓN DE NARIÑO ..... 4
5. CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA ..... 5
5.1. Derechos de las personas ante las autoridades ..... 5
5.2. Deberes de las personas ..... 6
5.3. Canales de atención – Gobernación de Nariño ..... 6
6. CICLO DE SERVICIO ..... 7
7. ESTÁNDARES DE CALIDAD Y PAUTAS DE COMPORTAMIENTO ..... 7
7.1. Atributos del servicio ..... 7
7.2. Pautas de comportamiento y atención ..... 12
8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO ..... 17
8.1. Horarios de atención ..... 17
8.2. Canales de atención ..... 18
8.3. Atención preferencial ..... 19
8.4. Radicación de solicitudes y PQRS ..... 20
8.5. Seguimiento de solicitudes ..... 20
8.6. Recomendaciones para la prestación de la atención ..... 21
8.7. Indicadores de prestación del servicio ..... 22
9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL ..... 22
9.1. Antes de la atención ..... 22
9.2. Ingreso del ciudadano ..... 23
9.3. Durante la atención ..... 23
9.4. Clasificación del requerimiento ..... 24
9.5. Finalización de la atención ..... 26
9.6. Después de la atención ..... 26
10. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA ..... 26
10.1. Características de la atención telefónica ..... 26

10.2. Antes de la llamada ....27
10.3. Contacto inicial ....27
10.4. Durante la llamada ....28
10.5. Manejo de llamadas específicas ....29
10.6. Finalización de la llamada ....30
10.7. Después de la llamada ....30
11. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL ....31
11.1. Protocolo de atención por correo electrónico ....31
11.2. Protocolo de atención a través del sistema de información SAC V2 ....35
11.3. Protocolo de atención en redes sociales ....38

# 1. INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Educación Departamental de Nariño, como entidad responsable de la política educativa en el departamento, está comprometida con brindar un servicio de atención al ciudadano que sea consecuente, oportuno, eficiente y de alta calidad.

Este protocolo de Atención al Ciudadano tiene como propósito establecer lineamientos claros y prácticos para todos los servidores públicos, contratistas y personal de apoyo, en el ejercicio de su labor de atención a la comunidad a través de los distintos canales dispuestos y en articulación con las políticas establecidas desde la sede central de la Gobernación de Nariño.

Con esta herramienta, la Secretaría busca fortalecer una cultura de servicio basada en el respeto, la empatía, la inclusión, la oportunidad y la transparencia, contribuyendo así a una gestión pública que responda efectivamente a las necesidades de la ciudadanía. Todo esto en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y en políticas nacionales de transparencia y lucha contra la corrupción.

# 2. NUESTRA PLATAFORMA ESTRATÉGICA

## 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.

## VISIÓN

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

## Objetivos institucionales

• Brindar oportunidades educativas de calidad a la totalidad de niños y jóvenes en edad escolar.

• Mantener la cobertura educativa del departamento.

• Cualificar en forma permanente a los docentes y directivos docentes con metodologías actuales y acordes con los programas que se están desarrollando.

• Garantizar en los establecimientos educativos la prestación de los servicio docente, administrativo y directivo, cumpliendo los requisitos de la ley general de Educación.

• Reducir la tasa de analfabetismo en un 100% de la población objetivo.

• Recibir la correspondencia que llega de los diferentes organismos o ciudadanía en general, a la Secretaría de Educación, generar oportunamente las respuestas y asegurar una entrega efectiva de las mismas a los destinatarios.

• Responder en el menor tiempo y con la calidad requerida, la correspondencia recibida y tramitar diligentemente la correspondencia enviada, ejerciendo control sobre el proceso y el archivo de los documentos generados; así mismo, recibir, tramitar y responder oportunamente a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas de los entes territoriales, la comunidad educativa o la ciudadanía en general radicadas mediante el aplicativo SAC.

# 3. PRINCIPIOS RECTORES DE ATENCIÓN

• Trato digno y respetuoso: ser reconocido y valorado sin discriminación, garantizando la protección de sus datos personales.

• Atención oportuna: respuesta en los tiempos establecidos por la Ley (Código de Procedimiento Administrativo) y los estándares de la entidad.

• Eficacia y eficiencia: resolución de fondo de sus solicitudes, evitando trámites y desplazamientos innecesarios.

• Transparencia y claridad: información clara, veraz y comprensible sobre el estado de sus trámites y los procedimientos a seguir.

• Accesibilidad: facilidad para acceder a la atención a través de los diferentes canales, en los horarios establecidos.

• Calidez y empatía: sentirse escuchado y comprendido por el servidor público, quien se pone en su lugar.

# 4. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO GOBERNACIÓN DE NARIÑO

La presente política de atención al ciudadano está orientada para facilitar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el acceso a la información garantizando su derecho a recibir una atención y orientación oportuna a sus necesidades, por medio de los canales de atención efectivos, con talento humano idóneo y capacitado, comprometido con el desempeño de sus funciones para brindar servicios de calidad, con sistemas de comunicación e información eficientes, acordes a la realidad de nuestra región y su entorno, teniendo como base procesos y procedimientos en continuo desarrollo y mejoramiento, con el propósito de generar confianza en los tramites que se realizan en la Entidad, satisfacer las expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para consolidar la relación entre la Gobernación de Nariño y la comunidad.

El documento completo se puede consultar en el siguiente link:

https://narino.gov.co/wp-content/uploads/2025/08/POLITICA_ATENCION_AL_CIUDADANO_2021.pdf

# 5. CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

La Gobernación de Nariño ha adoptado la carta de trato digno, reafirmando su compromiso con una atención ciudadana basada en el respeto, la transparencia y la eficacia; a su vez, la Secretaría de Educación Departamental, alineada con la Política de Gobierno Abierto del departamento, incorpora este instrumento como un componente esencial del presente Protocolo de Atención al Ciudadano. Esta carta no solo garantiza los derechos de los ciudadanos, sino que también establece los estándares de comportamiento que deben guiar a todos los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.

A continuación, se presentan los derechos, deberes de las personas y canales de atención, sin embargo, el documento completo establecido por la Gobernación de Nariño se puede consultar en:

https://narino.gov.co/wp-content/uploads/2025/08/Carta-de-Trato-Digno-a-la-Ciudadania-2024-2027-1.pdf

## 5.1. Derechos de las personas ante las autoridades

• Presentar peticiones respetuosas en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.

• Ser tratado con respeto y dignidad.

• Obtener información oportuna y orientación actualizada sobre los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

• Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal. Si no la hay, podrá obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

• Obtener respuesta oportuna a sus peticiones, según los plazos establecidos por la Ley.

• Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el Artículo 13 de la Constitución Política.

• Exigir la confidencialidad de su información.

• Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

• Aportar documentos o elementos que sirven de prueba en cualquier solicitud de su interés.

• Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes vigentes.

## 5.2. Deberes de las personas

• Acatar la Constitución y las leyes.

• Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

• Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

• Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

## 5.3. Canales de atención – Gobernación de Nariño

• Atención presencial y/o escrita:

Gobernación de Nariño
Calle 19 No. 23-78 Centro – Pasto
Ventanilla Única (correspondencia)
Módulo de Información, Registro y Control.
Buzón de Sugerencias.
Carteleras Institucionales.
Línea de Atención al Ciudadano: (602) 7332133

Secretaría de Educación
Carrera 42B No. 18A-85 Barrio Pandiaco

Instituto Departamental de Salud
Calle 15 No. 28 – 41 Plazuela de Bomboná

Subsecretaría de Tránsito y Transporte
Calle 19 No. 23-78 – Pasto, Nariño

Secretaría de Deportes
Calle 12 No. 21 a-8 Estadio La Libertad

Pinacoteca y Oficina de Turismo
Carrera 26 No. 18 – 93

• Atención telefónica: línea de atención al ciudadano (602) 7332133

• Correos electrónicos: contactenos@narino.gov.co

Notificaciones judiciales: notificaciones@narino.gov.co

Denuncias de corrupción: denunciasdecorrupcion@narino.gov.co

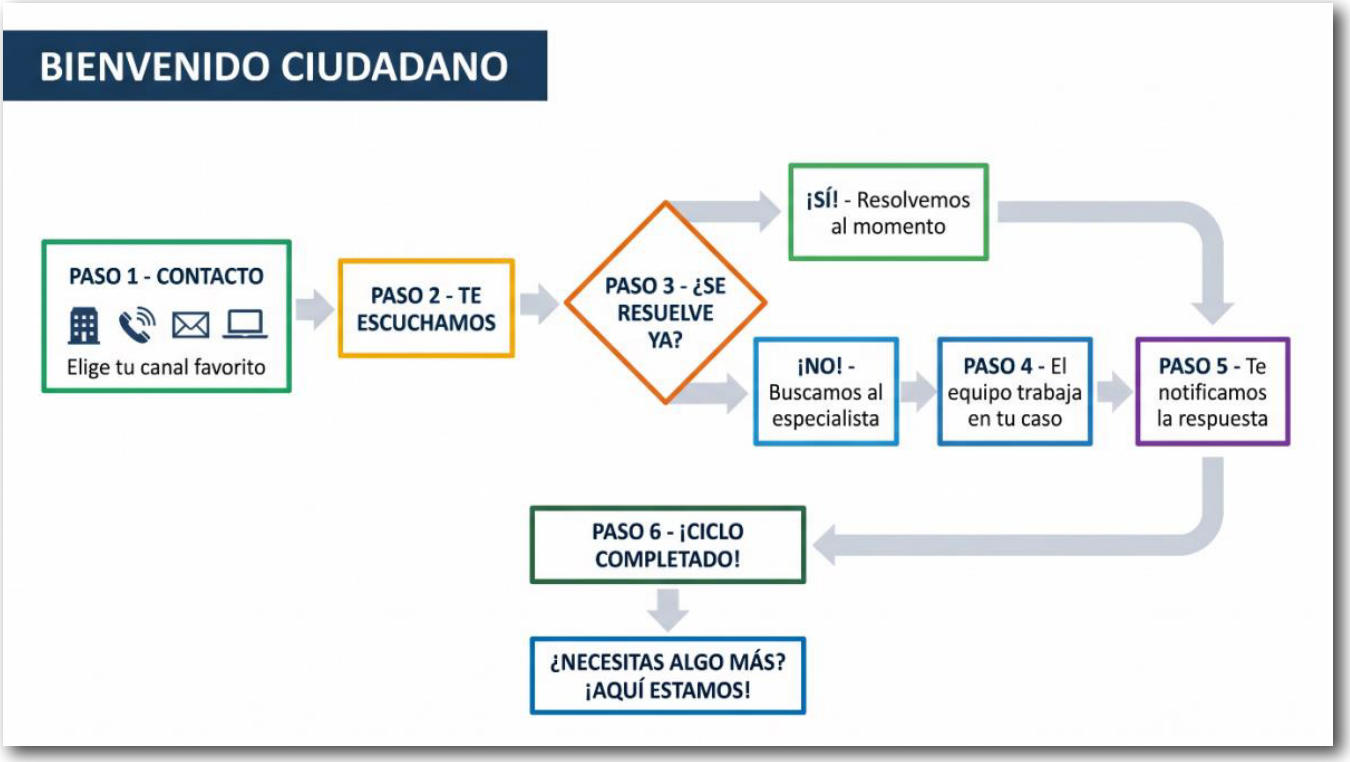
• Atención virtual: www.narino.gov.co ingresando al módulo “Atención y servicios a la Ciudadanía”

• Redes sociales institucionales:

Facebook.com/gobnarino
X.com/gobnarino

# 6. CICLO DE SERVICIO

El ciclo de servicio en la Secretaría de Educación Departamental de Nariño, empieza con el primer contacto entre el usuario y la entidad a través de cualquiera de sus canales de atención, dependiendo del carácter del trámite, este puede terminar cuando se considera que el servicio está completo y se reinicia cuando el usuario regresa, todo esto dependerá de la posibilidad de brindar una respuesta inmediata o de si necesita de gestiones adicionales con las diferentes dependencias.



# 7. ESTÁNDARES DE CALIDAD Y PAUTAS DE COMPORTAMIENTO

## 7.1. Atributos del servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con una serie de atributos que están directamente relacionados con lo que el ciudadano espera y merece cuando se acerca a nuestra entidad. Estos atributos no son opcionales ni negociables; son la base sobre la cual se edifica la confianza de la ciudadanía en la institucionalidad. A continuación, se describen los atributos esenciales que deben tener todos los servicios que prestamos:

• Respetuoso: reconocer al otro como un ser humano con dignidad y derechos es el primer paso para una atención de calidad.

¿Cómo se manifiesta en la práctica?

- Saludar al ciudadano con amabilidad y hacer contacto visual.
- Llamar a la persona por su nombre, anteponiendo "Señor" o "Señora".
- No interrumpir mientras el ciudadano expone su situación.
- Mantener una actitud cordial sin importar el estado de ánimo del ciudadano.
- Abstenerse de hacer comentarios o gestos que puedan ser percibidos como descalificadores o discriminatorios.
- Reconocer que cada ciudadano tiene una realidad diferente y merece ser tratado con la misma consideración, sin importar su origen, condición social, nivel educativo o cualquier otra característica.

¿Qué debe evitar el servidor público?

- No: Tratar al ciudadano con indiferencia, desprecio o superioridad.
- No: Mirar al ciudadano con desconfianza o rechazo.
- No: Responder de manera cortante o evasiva.

• Amable: es un reflejo de la vocación de servicio que debe caracterizar a todo servidor público. Una sonrisa genuina, una palabra cordial y una actitud positiva marcan la diferencia entre una experiencia satisfactoria y una frustrante.

¿Cómo se manifiesta en la práctica?

- Iniciar la conversación con un saludo cálido y espontáneo: "Buenos días, bienvenido a la Secretaría de Educación, ¿en qué le puedo servir?"

- Mantener una sonrisa sincera que transmita disposición para ayudar.

- Utilizar frases corteses como "con mucho gusto", "claro que sí", "lo comprendo".

- Ofrecer ayuda incluso cuando el ciudadano no la ha solicitado de manera explícita.

- Despedirse con un agradecimiento genuino por la visita o la llamada.

¿Qué debe evitar el servidor público?

- No: Atender con cara seria, gestos de desagrado o impaciencia.

- No: Responder con monosílabos ("sí", "no", "pues...").

- No: Mostrar indiferencia ante la necesidad del ciudadano.

• Confiable: el ciudadano debe sentir que la información que recibe es verdadera, que los procedimientos se ajustan a la ley y que el servidor público sabe lo que está diciendo.

¿Cómo se manifiesta en la práctica?

- Conocer a profundidad los trámites y servicios que ofrece la Secretaría.

- Verificar la información antes de entregarla al ciudadano (consultar fuentes oficiales, normatividad vigente, etc.).

- Si no se sabe la respuesta, decirlo con honestidad y ofrecer averiguar o re direccionar al área competente: "No tengo la información en este momento, pero con gusto averiguo para usted".

- Cumplir con los plazos establecidos por la ley para la respuesta de peticiones, quejas y reclamos (Ley 1437 de 2011).

- No ofrecer soluciones que no se puedan cumplir, para no generar falsas expectativas.

¿Qué debe evitar el servidor público?

- No: Responder desde la improvisación o la intuición.

- No: Decir "no sé" y dejar al ciudadano sin alternativa.

- No: Prometer lo que no se puede cumplir.

• Empático: es la capacidad de percibir lo que el otro siente y comprender sus necesidades desde su propia perspectiva. No se trata de sentir lástima, sino de entender genuinamente la situación del ciudadano y actuar en consecuencia.

¿Cómo se manifiesta en la práctica?

- Escuchar activamente sin interrumpir, permitiendo que el ciudadano se exprese completamente.

- Validar las emociones del ciudadano: "Entiendo que esta situación le genera preocupación, y vamos a hacer todo lo posible para ayudarle".

- Ser paciente con ciudadanos que están confundidos, alterados o que tienen dificultades para expresarse.

- Reconocer que detrás de cada solicitud hay una persona con necesidades reales y legítimas.

- Adaptar el lenguaje y la comunicación a las características del ciudadano (edad, nivel educativo, condición de discapacidad, etc.).

¿Qué debe evitar el servidor público?

- No: Minimizar las preocupaciones del ciudadano: "No es para tanto".

- No: Apresurar la atención para "despachar" rápido al ciudadano.

- No: Mostrar indiferencia o frialdad ante situaciones difíciles.

•Incluyente: la Secretaría de Educación atiende a una población diversa: personas con discapacidad, comunidades étnicas, adultos mayores, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas en situación de vulnerabilidad, etc. El servicio debe ser de igual calidad para todos, adaptándose a las necesidades particulares de cada grupo.

¿Cómo se manifiesta en la práctica?

- Garantizar la accesibilidad física y comunicativa de nuestros espacios y servicios.

- Dar atención preferencial a personas en situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, niños y adolescentes.

- Usar un lenguaje incluyente, evitando expresiones que puedan excluir o discriminar.

- Brindar información en formatos accesibles cuando sea necesario (lenguaje claro, interpretación para personas con discapacidad, etc.).

- Reconocer y respetar las diferencias culturales, étnicas y lingüísticas.

¿Qué debe evitar el servidor público?

- No: Asumir que todos los ciudadanos tienen las mismas capacidades o necesidades.

- No: Usar un lenguaje excluyente o que pueda generar incomodidad.

- No: Hacer suposiciones sobre la condición de una persona sin preguntar.

• Oportuno: una respuesta correcta pero tardía pierde gran parte de su valor. La ley establece plazos claros para la respuesta de peticiones, quejas y reclamos (Ley 1437 de 2011), y la Secretaría se compromete a cumplirlos en todos los casos.

¿Cómo se manifiesta en la práctica?

- Conocer los términos legales establecidos para cada tipo de solicitud.

- Dar prioridad a las solicitudes que tienen plazos perentorios.

- Informar al ciudadano, desde el inicio, cuánto tiempo puede tomar la respuesta de su solicitud.

- Mantener actualizado el estado de las solicitudes en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC).

- Si se presenta una demora, informar al ciudadano oportunamente y explicar las razones.

¿Qué debe evitar el servidor público?

- No: Dejar las solicitudes "en el cajón" hasta que el ciudadano vuelva a preguntar.

- No: Incumplir los plazos legales sin justificación válida.

- No: Hacer esperar innecesariamente al ciudadano en la atención presencial.

• Efectivo: no basta con ser amable, respetuoso o cumplir con los tiempos; la verdadera calidad del servicio se mide en la capacidad de resolver de fondo lo que el ciudadano ha solicitado. Una respuesta evasiva, incompleta o técnica en exceso no satisface al ciudadano.

¿Cómo se manifiesta en la práctica?

- Dar respuestas claras, completas y que aborden todos los puntos solicitados por el ciudadano.

- Usar un lenguaje comprensible, evitando tecnicismos innecesarios.

- Si la respuesta es negativa, explicar los motivos de manera clara y ofrecer alternativas dentro del marco normativo.

- Verificar que el ciudadano entendió la respuesta: "¿La respuesta es clara? ¿Tiene alguna pregunta adicional?"

- Si la solución requiere acciones posteriores, explicar el paso a paso y los responsables.

¿Qué debe evitar el servidor público?

- No: Dar respuestas genéricas, evasivas o que no respondan al fondo de la solicitud.

- No: Utilizar un lenguaje excesivamente técnico que el ciudadano no entienda.

- No: Dejar al ciudadano con dudas o sin saber qué hacer después de recibir la respuesta.

## 7.2. Pautas de comportamiento y atención

Son las acciones concretas que cada servidor público debe poner en práctica en su interacción diaria con los ciudadanos. Son la traducción de los principios en gestos, palabras y actitudes.

A continuación, se presentan las pautas esenciales que orientan el comportamiento de los servidores públicos de la Secretaría de Educación Departamental de Nariño:

• Actitud de servicio: es la disposición genuina de poner las necesidades del ciudadano por encima de las propias comodidades y de ver en cada interacción una oportunidad para construir confianza y resolver problemas.

¿Cómo se manifiesta en la práctica?

- Prestar atención completa al ciudadano, sin distraerse con el computador, el teléfono o conversaciones con compañeros.

- Mantener contacto visual y asentir para demostrar que se está siguiendo el relato.

- Hacer preguntas clarificadoras cuando sea necesario: "¿Podría contarme un poco más sobre...?" o "¿Entiendo bien que lo que usted necesita es...?"

- Parafrasear para confirmar la comprensión: "Si le he entendido bien, usted requiere..."

- Permitir que el ciudadano termine de exponer su situación antes de dar una respuesta.

- No anticipar lo que el ciudadano va a decir ni terminar sus frases.

- Si el ciudadano se extiende demasiado, buscar un momento adecuado para reconducir la conversación con respeto: "Permítame, para poder ayudarle mejor, me gustaría preguntarle específicamente..."

- Iniciar cada atención con una actitud positiva, dejando los problemas personales fuera del espacio de trabajo.

- Ofrecer soluciones en lugar de poner excusas o barreras.

- Ir más allá de la respuesta mínima: si el ciudadano necesita orientación adicional, brindarla sin que tenga que solicitarla explícitamente.

- Si no se puede resolver el problema, ofrecer alternativas o explicar claramente el conducto a seguir.

¿Qué debe evitar el servidor público?

- No: Atender mientras se revisa el celular, el correo electrónico o se tiene una conversación paralela.

- No: Interrumpir al ciudadano para dar una respuesta apresurada.

- No: Mostrar desinterés o impaciencia ante la necesidad del ciudadano.

• Comunicación clara: es el puente entre el conocimiento técnico del servidor público y la necesidad del ciudadano. Muchas veces, los servidores públicos conocen la normativa y los procedimientos, pero fallan al transmitirlos de manera comprensible. Una comunicación clara es un requisito para garantizar el derecho del ciudadano a entender los asuntos que le conciernen.

¿Cómo se manifiesta en la práctica?

- Evitar siglas, abreviaturas y términos técnicos que el ciudadano común no conoce. Si es necesario usarlos, explicar su significado: "La SED (Secretaría de Educación Departamental) es la entidad encargada de..."

- Usar frases cortas y directas, evitando rodeos innecesarios.

- Explicar los conceptos complejos con ejemplos cotidianos que el ciudadano pueda relacionar con su experiencia.

- Adaptar el lenguaje al nivel educativo y contexto del ciudadano: lo que es claro para un docente puede no serlo para un padre de familia.

- Llamar al ciudadano por su nombre, anteponiendo "Señor" o "Señora": "Señor Pérez, en qué puedo ayudarle" o "Señora Martínez, su solicitud está en proceso".

- Si el ciudadano se identifica con un nombre distinto al que aparece en el documento, respetar su preferencia y usar ese nombre.

- Evitar el uso del "tú" en la atención presencial y telefónica; en la mayoría de los casos, el "usted" es más apropiado en el contexto institucional.

- Nunca usar apelativos como "mi amor", "corazón", "cielo", "chiquito", "mijito" o similares, por más cordial que se quiera ser. Estas expresiones, aunque pueden ser bien intencionadas, resultan inapropiadas en un contexto institucional y pueden ser percibidas como falta de profesionalismo o incluso como acoso.

¿Qué debe evitar el servidor público?

- No: Usar siglas y tecnicismos sin explicarlos (SED, SAC, SIMAT, etc.).

- No: Suponer que el ciudadano conoce los procedimientos o la normativa.

- No: Usar expresiones informales o inapropiadas en el trato.

• Manejo de situaciones difíciles: en el servicio al ciudadano, no todas las interacciones son placenteras. Los ciudadanos pueden llegar cansados, frustrados, confundidos o incluso alterados. Saber manejar estas situaciones es una habilidad fundamental que distingue a un servidor público profesional. El objetivo no es "ganar" una discusión, sino transformar una situación negativa en una oportunidad para demostrar calidad de servicio.

¿Cómo se manifiesta en la práctica?

- Respirar profundamente antes de responder, especialmente cuando el ciudadano está alterado.

- Mantener un tono de voz suave y pausado, sin subir el volumen ni adoptar un tono defensivo.

- No perder el control emocional; si se siente abrumado, pedir apoyo a un compañero o superior jerárquico.

- Dejar que el ciudadano se "desahogue" sin interrumpirlo. A veces, lo que más necesita es sentirse escuchado.

- No tomar una actitud defensiva ni justificarse antes de entender completamente la situación.

- Validar las emociones del ciudadano sin necesariamente estar de acuerdo con su postura: "Comprendo que esta situación le genera molestia, y lamento que haya pasado por esto."

- Recordar que la queja del ciudadano es sobre el servicio, no sobre la persona que lo atiende.

- No responder a insultos o groserías; mantener la compostura institucional.

- Si el ciudadano es irrespetuoso, hacer un llamado de atención con firmeza, pero con cortesía: "Señor, entiendo su molestia, pero le solicito que me hable con respeto para poder ayudarle."

- Enfocarse en lo que se puede hacer, no en lo que no se puede hacer.

- Presentar alternativas claras, incluso si no son exactamente lo que el ciudadano espera: "No puedo resolver su situación hoy, pero esto es lo que podemos hacer: usted puede presentar este documento, y en 5 días hábiles tendremos una respuesta."

- Si no hay solución posible, explicar las razones de manera clara y ofrecer el conducto para apelar o presentar una queja formal.

¿Qué debe evitar el servidor público?

- No: Responder con ironía, sarcasmo o desprecio.

- No: Tomar una actitud defensiva o de confrontación.

- No: Decir frases como "Cálmese" o "No se ponga así", que suelen tener el efecto contrario.

- No: Dejar al ciudadano sin una alternativa o un paso a seguir.

• Negativas: una de las situaciones más difíciles en la atención al ciudadano es tener que dar una respuesta negativa. Sin embargo, el hecho de que la respuesta sea negativa no significa que la atención deba ser fría o desconsiderada. Una negativa bien explicada es mejor que una evasiva o una falsa promesa. La transparencia en las negativas fortalece la confianza del ciudadano, incluso cuando no obtiene lo que esperaba.

¿Cómo se manifiesta en la práctica?

- Ser directo pero respetuoso: "Señor Martínez, lamento informarle que su solicitud no puede ser aprobada en este momento..."

- Explicar las razones de fondo de manera comprensible, evitando tecnicismos excesivos.

- Siempre que sea posible, presentar al ciudadano opciones viables: "Aunque no podemos aprobar su solicitud, usted puede..."

- Explicar los pasos que el ciudadano puede seguir si quiere apelar la decisión o si hay un procedimiento alternativo.

- No dejar al ciudadano sin un "siguiente paso" o una persona a quien recurrir.

- Verificar la comprensión: "¿Le quedó clara la razón de la decisión? ¿Tiene alguna pregunta adicional?"

- Si el ciudadano insiste, mantener la calma y repetir la explicación con paciencia, sin caer en la confrontación.

- Ofrecer la información por escrito si es posible, para que el ciudadano tenga un respaldo de la respuesta.

¿Qué debe evitar el servidor público?

- No: Dar una negativa sin explicación o con evasivas.

- No: Decir "No es mi culpa" o "Eso no es problema mío".

- No: Usar un tono triunfalista o de superioridad.

- No: Ofrecer falsas esperanzas para "quedar bien" a corto plazo.

• Compromiso con la institución: cada vez que un ciudadano interactúa con nosotros, se forma una imagen de la entidad. Por eso, el compromiso con la institución empieza por los pequeños gestos que reflejan profesionalismo y respeto por el servicio.

¿Cómo se manifiesta en la práctica?

- Llegar al puesto de trabajo con la suficiente antelación para preparar el espacio y estar listo para atender a la hora exacta.

- Si es necesario ausentarse del puesto, asegurarse de que un compañero supla la atención o dejar un aviso claro para los ciudadanos.

- Respetar los horarios de atención establecidos para los ciudadanos.

- Mantener el escritorio limpio, organizado y libre de elementos que no sean necesarios para la atención (alimentos, bebidas, objetos personales).

- Asegurarse de que los documentos estén en orden.

- Mantener los sistemas de información actualizados y disponibles para consulta.

- Mantener una higiene personal adecuada y una apariencia pulcra.

- Usar la identificación institucional visible, como muestra de transparencia y profesionalismo.

- Evitar prendas o accesorios que puedan ser inapropiados para el entorno laboral (excesivamente informales, llamativos o que transmitan mensajes personales).

- Utilizar los recursos de la entidad (papelería, equipos, sistemas) de manera responsable.

- Evitar el uso personal de teléfonos, computadores o redes sociales durante la atención al ciudadano, a menos que sea necesario.

- Reportar oportunamente cualquier daño o desperfecto en los equipos o instalaciones.

- Asistir a las capacitaciones programadas por la entidad sobre servicio al ciudadano.

- Mantenerse actualizado sobre los trámites, procedimientos y normativa de la Secretaría.

- Aportar sugerencias para mejorar los procesos de atención.

- Compartir buenas prácticas y aprendizajes con los compañeros.

¿Qué debe evitar el servidor público?

- No: Llegar tarde o ausentarse sin avisar.

- No: Tener el puesto de trabajo desordenado o sucio.

- No: Vestir de manera inapropiada o descuidada.

- No: Dejar que el desorden o la falta de preparación afecten la calidad de la atención.

# 8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Secretaría de Educación Departamental de Nariño ha dispuesto una serie de acciones, procedimientos y recursos que permiten a la ciudadanía acceder a la información, orientación y oferta de trámites.

A continuación, se desglosan los elementos que componen la prestación del servicio:

## 8.1. Horarios de atención

La Secretaría de Educación Departamental de Nariño ha establecido los siguientes horarios para la atención al ciudadano:

- Estos horarios aplican para la atención presencial en la oficina de Atención al Ciudadano y para la atención telefónica a través de la línea fija.

- El horario está supeditado a modificación de acuerdo con directrices del orden departamental o nacional (decretos de ley seca, calamidad pública, festividades, etc.).

- Los canales virtuales (SAC y correo electrónico) permanecen activos las 24 horas del día para la recepción de solicitudes; su gestión se realiza dentro de los días hábiles en el horario establecido.

## 8.2. Canales de atención

La Secretaría de Educación Departamental de Nariño ofrece múltiples canales para que los ciudadanos puedan acceder a sus servicios, según sus preferencias y necesidades.

- Los servidores públicos deben garantizar la misma calidad de atención en todos los canales.

### 8.3. Atención preferencial

La Secretaría de Educación Departamental de Nariño garantiza atención preferencial a los grupos de población que, por su condición, requieren un trato especial y prioritario.

| Grupo poblacional | Fundamento | ¿Cómo se aplica? |
|---|---|---|
| Adultos mayores | Constitución Política, Art. 46; Ley 1251 de 2008 | Turno prioritario, acompañamiento durante el trámite si es necesario. |
| Mujeres embarazadas | Ley 1437 de 2011, Art. 7 | Turno prioritario, evitar tiempos prolongados de espera, ofrecer asiento en la sala de espera |
| Niños, niñas y adolescentes | Constitución Política, Art. 44; Ley 1098 de 2006 | Turno prioritario, trato adecuado a su edad, lenguaje comprensible, |
| | (Código de Infancia y Adolescencia) | protección de sus datos personales |
| Personas con discapacidad | Ley 1618 de 2013 | Turno prioritario, accesibilidad física y comunicativa, apoyo para la movilidad y comunicación |
| Personas en situación de vulnerabilidad | Constitución Política, Art. 13 | Turno prioritario, orientación personalizada, acompañamiento en el trámite |
| Grupos étnicos minoritarios | Constitución Política, Art. 7; Ley 70 de 1993 (comunidades afrocolombianas); Decreto 2164 de 1995 (comunidades indígenas) | Turno prioritario, respeto por sus costumbres y lenguas |

### 8.4. Radicación de solicitudes y PQRS

Toda solicitud, petición, queja, reclamo o sugerencia (PQRS) que ingrese a la Secretaría de Educación, debe ser radicada formalmente, asignándole un número de radicado que permita su identificación y seguimiento durante todo el proceso.

Los requerimientos se deberán radicar de la siguiente manera:

• Canal presencial: el ciudadano entrega el documento físico en la oficina de Atención al Ciudadano. El servidor público ingresa la información en el sistema SAC, asigna un número de radicado y entrega al ciudadano la información sobre el número de radicado, la fecha, la dependencia responsable y el plazo estimado de respuesta.

• Canal telefónico: el servidor público registra la solicitud en el sistema SAC, asignando un número de radicado. Le informa al ciudadano el número de radicado y el plazo de respuesta.

• Virtual (SAC): el ciudadano ingresa al portal, diligencia el formulario de PQRS y adjunta los documentos requeridos. El sistema genera automáticamente un número de radicado y envía un correo electrónico de confirmación al ciudadano.

• Correo electrónico: el servidor público revisa el correo, verifica que la solicitud tenga todos los elementos necesarios, la registra en el sistema SAC y asigna un número de radicado. Luego responde al ciudadano confirmando la radicación y el número asignado.

### 8.5. Seguimiento de solicitudes

El ciudadano tiene derecho a conocer en todo momento el estado de su solicitud, de acuerdo con el Artículo 23 de la Constitución Política y el Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011. El procedimiento para realizar el seguimiento es el siguiente:

• Canal virtual (SAC): ingresando al portal con el número de radicado y/o la cédula del solicitante. El sistema muestra el estado actual de la solicitud: recibida, en trámite, en respuesta, resuelta, etc.

• Canal telefónico: llamando a la línea de atención 7332133 y proporcionando el número de radicado. El servidor público consulta el sistema SAC y le informa el estado actual.

• Canal presencial: acercándose a las instalaciones de la Secretaría con el número de radicado. El servidor público consulta el sistema SAC y le informa el estado actual.

• Correo electrónico: enviando un correo a sednario@narino.gov.co con el número de radicado en el asunto. El servidor público consulta el sistema SAC y responde con el estado actualizado.

### 8.6. Recomendaciones para la prestación de la atención

Para garantizar una prestación del servicio de calidad, los servidores públicos deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

• Antes de la atención:

- Llegar al puesto de trabajo con la antelación suficiente para preparar el espacio.

- Revisar las novedades del día en los sistemas de información.

- Verificar que los formatos, documentos y equipos estén disponibles y en buen estado.

- Conocer los trámites y servicios que se ofrecen, incluyendo cambios o modificaciones recientes.

• Durante la atención:

Saludar con una sonrisa y hacer contacto visual.

- Escuchar activamente sin interrumpir.
- Usar el nombre del ciudadano para personalizar la atención.
- Responder con claridad y sin tecnicismos innecesarios.
- Si no se sabe la respuesta, decirlo con honestidad y ofrecer alternativas.
- Evitar la multitarea; dedicarse exclusivamente a la persona que se está atendiendo.
- Tomar notas de los compromisos adquiridos para dar seguimiento.

• Después de la atención:

- Agradecer al ciudadano por su visita o llamada.
- Verificar que el ciudadano quedó satisfecho o al menos entendió la respuesta.
- Registrar en el sistema SAC cualquier novedad o compromiso adquirido.
- Hacer seguimiento a los compromisos antes de que venzan.

La recomendación más importante es recordar que una atención de calidad no es un favor que se le hace al ciudadano, sino un deber que la entidad tiene con la comunidad.

## 8.7. Indicadores de prestación del servicio

Para medir la efectividad de la prestación del servicio, la Secretaría de Educación Departamental de Nariño implementa los siguientes indicadores:

| Indicador | ¿Qué mide? | Meta esperada |
|---|---|---|
| Efectividad en la respuesta | La capacidad de respuesta en los tiempos estipulados | 100% dentro del plazo legal |
| Nivel de satisfacción del ciudadano | Percepción del ciudadano sobre la calidad de la atención | 100% de satisfacción |
| Variación de quejas de la Secretaría de Educación | La disminución o incremento en el volumen de las quejas y los reclamos que recibe la Secretaría | Máximo 6 quejas por mes |

# 9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

La atención presencial es el canal donde la interacción personal permite establecer una conexión humana que ningún otro canal puede replicar. Este protocolo aplica desde el momento en que el ciudadano se acerca a las instalaciones de la Secretaría hasta que se retira satisfecho.

## 9.1. Antes de la atención

El servidor público debe llegar a su puesto de trabajo con la antelación adecuada previa al inicio de la jornada laboral, con el fin de desarrollar las siguientes actividades:

• Organización del espacio físico: limpiar el escritorio y las superficies de trabajo. Verificar que no haya elementos innecesarios (alimentos, objetos personales, papeles que no correspondan al trabajo del día, etc.).

• Verificación de equipos: prender el computador, verificar que el sistema SAC esté funcionando correctamente, comprobar que la impresora tenga papel y tinta, revisar que el teléfono esté operativo.

• Revisión de información actualizada: consultar las novedades del día en los sistemas de información, revisar los correos electrónicos y comunicaciones internas, estar al tanto de cambios en procedimientos, normativa o servicios.

• Disponibilidad de materiales: asegurarse de tener suficientes formatos, hojas, esferos y demás materiales necesarios para la atención. Tener a la mano el directorio de dependencias y los números de contacto internos.

• Estado de las solicitudes pendientes: revisar las solicitudes que están en proceso, verificar si hay compromisos pendientes con ciudadanos que llegarán hoy, preparar las respuestas que ya estén listas para entregar.

## 9.2. Ingreso del ciudadano

El guarda de seguridad es la primera persona que el ciudadano encuentra al llegar a la Secretaría. Su actitud y comportamiento marcan el tono de toda la experiencia.

• Acercamiento del ciudadano: abrir la puerta con amabilidad, sin obstruir el paso. Hacer contacto visual y sonreír. "Buenos días/tardes, bienvenido a la Secretaría de Educación Departamental de Nariño."

• Orientación inicial: preguntar al ciudadano el motivo de su visita y orientarlo sobre dónde debe dirigirse. Si el ciudadano tiene dudas, ofrecer información clara y precisa. "¿En qué puedo orientarlo?

• Atención a personas con necesidades especiales: identificar si el ciudadano pertenece a algún grupo de atención preferencial y ofrecer apoyo inmediato. "Si necesita apoyo, con gusto lo acompaño."

## 9.3. Durante la atención

• Contacto inicial: saludo, sonreír genuinamente, hacer contacto visual, adoptar una postura abierta y receptiva. "Buenos días/tardes, bienvenido a la Secretaría de Educación Departamental de Nariño. Mi nombre es [Nombre y Apellido], ¿en qué le puedo servir?"

• Identificación del ciudadano: preguntar el nombre del ciudadano y usarlo durante toda la atención. "Antes de empezar, ¿podría decirme su nombre por favor? Muchas gracias, Señor/Señora [Apellido]."

• Confirmación del trámite: preguntar el motivo de la visita, con el fin de permite confirmar y entender mejor la necesidad del usuario. "¿Podría contarme en detalle sobre lo que necesita?"

• Revisión de documentos: verificar que el ciudadano trae los documentos necesarios para el trámite. Si falta alguno, informarlo con claridad y ofrecer orientación sobre cómo conseguirlo. "Para este trámite necesitamos los siguientes documentos: [lista]. ¿Los trajo con usted?"

• Confirmación de la comprensión: asegurarse de que el ciudadano entiende el procedimiento y el flujo de la atención. "Señor/a [Apellido], para que estemos claros, lo que usted necesita es... ¿Entiendo bien?"

## 9.4. Clasificación del requerimiento

• Información: el ciudadano solicita datos, orientación o explicación sobre un tema. Se debe responder de manera inmediata, clara y completa. Si no se tiene la información, re direccionar a la dependencia competente.

• Trámite sencillo: el ciudadano puede completar su gestión en la oficina de atención al ciudadano. Se debe proceder con la gestión en el sistema SAC, completar formularios, entregar documentos y finalizar la atención.

• Trámite complejo: el ciudadano requiere una gestión que debe ser realizada por otra dependencia. Se debe registrar la solicitud en el sistema SAC, asignar número de radicado, informar al ciudadano el plazo de respuesta y remitir la solicitud a la dependencia competente. Además, se debe informar al ciudadano que su solicitud será trasladada a la dependencia competente, explicando las razones. "Señor/a, este tema es de competencia de la oficina de Calidad Educativa. Por eso, voy a trasladar su solicitud a esa dependencia para que le den una respuesta de fondo."

• Queja o reclamo: el ciudadano expresa una inconformidad con el servicio o un procedimiento. Se debe escuchar con atención, validar el malestar, registrar la queja en el sistema SAC, informar el plazo de respuesta y remitir a la dependencia correspondiente.

• Sugerencia: el ciudadano propone una mejora para los procesos o servicios. Se debe recibir la sugerencia con agradecimiento, registrarla en el sistema SAC y remitirla al área competente.

• Denuncia: el ciudadano denuncia un hecho irregular o posible falta disciplinaria. Se debe garantizar la confidencialidad y remitir al área correspondiente.

• Manejo de solicitudes que no son de competencia de la Secretaría: identificar la entidad competente, determinar qué entidad es la responsable del tema que consulta el ciudadano. "Señor/a, este tema no es de competencia de la Secretaría de Educación. La entidad que puede ayudarle es [nombre de la entidad]."; informar al ciudadano por qué la Secretaría no puede atender su solicitud. "La Secretaría de Educación maneja temas relacionados con la educación pública y los docentes. Su consulta sobre [tema] es de competencia de [entidad]."; proporcionar información de contacto, entregar al ciudadano la dirección, teléfono y correo electrónico. "La dirección de [entidad] es [dirección]. Puede llamar al teléfono [número] o escribir al correo [correo]; no dejar al ciudadano sin alternativa, asegurarse de que el ciudadano tenga claro el paso a seguir. "¿Le queda claro a dónde debe ir? ¿Necesita que le escriba la dirección?"

### 9.4.1. Manejo de documentos durante la atención presencial

• Recepción de documentos: recibir los documentos con ambas manos, como muestra de respeto. Revisarlos con cuidado y atención.

• Verificación de documentos: revisar que los documentos estén completos y en buen estado. Si falta algún documento, informar con claridad y ofrecer orientación.

• Devolución de documentos: devolver los documentos al ciudadano de manera ordenada, asegurándose de que no se quede ninguno en el escritorio.

• Documentos originales: si se necesita dejar un documento original en la Secretaría, explicar el motivo y dar constancia de la retención. Si el ciudadano no quiere dejar el original, ofrecer la opción de dejar una copia autenticada.

• Protección de datos personales: no dejar documentos a la vista de otros ciudadanos. Proteger la información personal de acuerdo con la Ley 1581 de 2012.

### 9.4.2. Retiro del servidor del puesto de trabajo

• Explicar el motivo del retiro: "Señor/a, permítame un momento. Necesito consultar un documento que está en la oficina de al lado. Vuelvo en 2 minutos."

• Ofrecer un tiempo estimado: "Estaré ausente aproximadamente 2 minutos. ¿Le parece bien esperar?"

• Esperar la respuesta del ciudadano: esperar a que el ciudadano confirme que puede esperar.

• Al regresar: "Gracias por esperar. Sigamos con su trámite."

### 9.4.3. Interrupciones durante la atención

• Llamada telefónica: si es urgente, pedir permiso al ciudadano para contestar y atender la llamada de manera breve. Si no es urgente, dejar sonar o pedir que tomen el mensaje.

• Consulta de un compañero: atender al ciudadano primero. Decir al compañero: "En un momento lo atiendo."

• Superior que requiere atención: pedir permiso al ciudadano para atender al superior de manera breve.

## 9.5. Finalización de la atención

• Verificar la comprensión: asegurarse de que el ciudadano entendió todo lo que se le explicó. "Señor/a, ¿le quedó claro el procedimiento? ¿Tiene alguna pregunta adicional?"

• Oferta de ayuda adicional: preguntar si el ciudadano necesita algo más, aunque no esté relacionado con el trámite principal. "¿Hay algo más en lo que pueda servirle?"

• Recordatorio de compromisos: recordar al ciudadano los pasos a seguir, si dejó alguna tarea pendiente. "Recuerde que debe presentar el documento [X] en un plazo de [tiempo]. ¿Quiere que se lo escriba?"

• Agradecimiento: agradecer al ciudadano su visita y su confianza. "Muchas gracias por visitarnos, Señor/a [Apellido]. Ha sido un placer atenderle."

• Despedida: despedirse con una sonrisa y contacto visual. "Que tenga un buen día. Quedamos atentos para servirle en lo que necesite."

• Cierre del ciclo en el sistema: registrar en el sistema SAC el estado final de la atención y cualquier compromiso adquirido.

## 9.6. Después de la atención

• Actualización del sistema SAC: registrar en el sistema SAC todas las novedades de la atención, incluyendo los compromisos adquiridos y el estado de la solicitud.

• Seguimiento a compromisos: hacer seguimiento a los compromisos adquiridos con el ciudadano, para garantizar que se cumplan en el plazo establecido.

• Reporte de incidencias: si durante la atención se presentó alguna dificultad técnica, administrativa o de procedimiento, reportarla al jefe inmediato o al área correspondiente.

• Preparación para la próxima atención: dejar el espacio de trabajo ordenado y listo para atender al siguiente ciudadano.

# 10. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Este protocolo establece las pautas para garantizar que la atención telefónica en la Secretaría de Educación Departamental de Nariño sea tan efectiva y humana como la atención presencial.

## 10.1. Características de la atención telefónica

• Inmediatez: el ciudadano espera una respuesta en el momento, sin largas esperas ni transferencias innecesarias.

• Sencillez: la comunicación debe ser clara y directa, evitando tecnicismos que el ciudadano no entienda.

• Calidez: la voz es el único medio para transmitir empatía y disposición; debe ser cordial y amable.

• Eficiencia: la llamada debe resolver la necesidad del ciudadano en el menor tiempo posible, sin prisas, pero con agilidad.

• Registro: toda solicitud debe ser registrada en el sistema SAC para garantizar su trazabilidad.

## 10.2. Antes de la llamada

La preparación previa es clave para garantizar una atención telefónica de calidad.

• Verificación del equipo: revisar que el auricular o la diadema funcionen correctamente.

• Verificar el nivel de volumen: asegurarse de que el sistema telefónico esté operativo.

• Disponibilidad de información: tener a la mano el directorio de dependencias, los números de extensión, los procedimientos más consultados, la normativa vigente y demás documentos necesarios para la atención efectiva.

• Espacio libre de distracciones: evitar ruidos de fondo, conversaciones paralelas o elementos que puedan interferir con la comunicación.

• Postura adecuada: sentarse erguido, con el micrófono a la distancia adecuada (aproximadamente 3 cm de la boca). Una postura relajada pero atenta proyecta seguridad en la voz.

• Actitud mental: tomar una respiración profunda y prepararse mentalmente para atender con calidez y disposición.

## 10.3. Contacto inicial

• Responder con prontitud: contestar antes del tercer tono, una respuesta tardía genera impaciencia en el ciudadano. (Responder antes del tercer tono)

• Saludo institucional: saludar cordialmente, identificar la dependencia y presentarse. "Buenos días/tardes, Secretaría de Educación Departamental de Nariño, le atiende [Nombre y Apellido]. ¿En qué le puedo ayudar?"

• Identificación del ciudadano: preguntar el nombre del ciudadano y usarlo durante la llamada. "¿Con quién tengo el gusto de hablar?... Muchas gracias, Señor/Señora [Apellido]."

• Escucha activa: permitir que el ciudadano exponga su situación sin interrupciones. Asentir verbalmente para demostrar que se está escuchando. "Sí, le escucho..." "Entiendo..." "Cuénteme más sobre eso..."

## 10.4. Durante la llamada

### 10.4.1. Clasificación del requerimiento

• Información: responder de manera inmediata, clara y completa. Si no se tiene la información, ofrecer averiguar y devolver la llamada.

• Trámite que se puede resolver por teléfono: proceder con la gestión en el sistema SAC, registrar la solicitud y confirmar al ciudadano que quedó resuelta.

• Trámite que requiere gestión de otra dependencia: registrar la solicitud en el sistema SAC, asignar número de radicado, informar el plazo de respuesta y remitir a la dependencia competente.

• Queja o reclamo: escuchar con atención, validar el malestar, registrar la queja en el sistema SAC y remitir a la dependencia correspondiente.

• Sugerencia: recibir la sugerencia con agradecimiento, registrarla en el sistema SAC y remitirla al área correspondiente.

• Denuncia: garantizar la confidencialidad y remitir al área correspondiente.

### 10.4.2. Pautas para una comunicación telefónica efectiva

• Tono de voz: usar un tono vivaz y enérgico, que demuestre seguridad y disposición. Evitar un tono monótono o cansado.

• Volumen: hablar a un volumen moderado. Si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar sin necesidad de subir la voz excesivamente.

• Velocidad: hablar a una velocidad levemente menor a la que se usa en persona. Esto facilita la comprensión.

• Vocalización: pronunciar claramente todas las palabras, sin "comerse" letras. Respirar tranquilamente para que las palabras se formen bien.

• Lenguaje: usar palabras sencillas y evitar tecnicismos. Si se debe usar una sigla, explicar su significado.

• Pausas: hacer pausas breves para permitir que el ciudadano procese la información y pueda hacer preguntas.

### 10.4.3. Transferencia de llamadas

• Informar al ciudadano: explicar que se va a transferir la llamada a la dependencia competente y el motivo. "Señor/a, este tema es de competencia de la oficina de Recursos Humanos. Lo voy a comunicar con ellos para que le den una respuesta más precisa. ¿Me permite transferir la llamada?"

• Pedir autorización: esperar la confirmación del ciudadano antes de transferir. "¿Le parece bien si lo transfiero?"

• Verificar que la extensión está atendida: marcar la extensión y, antes de transferir, informar al compañero quién llama y de qué se trata. "Hola, te transfiero una llamada de la Señora Rodríguez, consulta sobre traslados."

• Transferir la llamada: transferir la llamada solo después de confirmar que el compañero va a atender. "Un momento, señora, lo estoy transfiriendo..."

• Si la extensión no responde: retomar la llamada, tomar los datos del ciudadano y ofrecer que el encargado devuelva la llamada. "Señor/a, en este momento no están disponibles. ¿Me permite tomar sus datos para que el encargado le devuelva la llamada?"

• Tomar datos para devolución de llamada: registrar nombre completo, número de teléfono, correo electrónico y resumen del asunto. "Señor/a, ¿me puede dar su nombre completo, un número de contacto y su correo electrónico? Así el encargado se comunicará con usted a la brevedad."

### 10.5. Manejo de llamadas específicas

• Llamadas con mala conexión o problemas técnicos: si no se escucha bien, informar al ciudadano y ofrecer alternativas. "Señor/a, la línea se escucha entrecortada. ¿Podría repetir lo que dijo? Si prefiere, le ofrezco devolverle la llamada."

• Llamada se corta: si la llamada se corta, esperar un minuto para que el ciudadano vuelva a llamar. Si no llama, intentar devolver la llamada si se tiene el número. (Al marcar de vuelta) "Buenos días, habla [Nombre] de la Secretaría de Educación. La llamada se cortó, quería retomar su consulta. ¿En qué estábamos?"

• Ruido de fondo: si hay ruido en la oficina que afecta la comunicación, disculparse y sugerir un momento más adecuado. "Señor/a, le pido disculpas, hay algo de ruido aquí. ¿Me permite llamarle en unos minutos para atenderle mejor?"

• Llamada que se extiende más de 10 minutos: verificar que la llamada no se está extendiendo innecesariamente. Si la solicitud es compleja, ofrecer agendar una cita o devolver la llamada más tarde.

• Ciudadano que se extiende en explicaciones: con respeto, reconducir la conversación, "Señor/a, para poder ayudarle mejor, me gustaría hacerle algunas preguntas específicas..."

• Llamada con varios temas no relacionados: identificar el tema principal y, si es necesario, sugerir que los otros temas se traten en una llamada posterior.

• Ciudadano con dificultad auditiva: hablar más alto y claro, pero sin gritar. Preguntar si prefiere que se comuniquen por otro medio (ej. correo electrónico).

• Ciudadano con dificultad para expresarse: ser paciente, no apresurar, hacer preguntas claras y ofrecer alternativas de comunicación (ej. correo electrónico).

### 10.6. Finalización de la llamada

• Verificar la comprensión: asegurarse de que el ciudadano entendió todo lo que se le explicó. "Señor/a, ¿le quedó claro el procedimiento? ¿Tiene alguna pregunta adicional?"

• Recordatorio de compromisos: recordar al ciudadano los pasos a seguir, si dejó alguna tarea pendiente. "Recuerde que debe enviar el documento [X] al correo [correo]. ¿Desea que le repita la dirección?"

• Informar el número de radicado: si se generó un radicado, informarlo al ciudadano y explicar cómo usarlo. "El número de radicado de su solicitud es [número]. Con este número puede hacer seguimiento en el portal SAC."

• Ofrecer ayuda adicional: preguntar si el ciudadano necesita algo más. "¿Hay algo más en lo que pueda servirle?"

• Despedida: agradecer la llamada y despedirse cordialmente. "Muchas gracias por llamar, Señor/a [Apellido]. Ha sido un placer atenderle. Que tenga un buen día."

• Registro en el sistema: registrar en el sistema SAC el estado de la llamada y los compromisos adquiridos. (En el sistema) "Llamada atendida. Compromisos registrados."

### 10.7. Después de la llamada

• Registro en el sistema SAC: registrar la llamada en el sistema SAC, incluyendo el tipo de solicitud, los datos del ciudadano, el número de radicado y cualquier compromiso adquirido.

• Seguimiento a compromisos: si se comprometió a devolver una llamada o a enviar información, hacerlo dentro del plazo acordado (preferiblemente el mismo día).

• Transferencia de información: si la llamada fue transferida a otra dependencia, asegurarse de que la información llegó correctamente.

• Reporte de incidencias: si se presentaron problemas técnicos o situaciones difíciles, reportarlas al jefe inmediato.

# 11. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

La atención virtual integra todos los servicios al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones. Para la Secretaría de Educación, los canales virtuales incluyen el correo electrónico institucional, el sistema SAC (ventanilla virtual) y las redes sociales oficiales.

La atención virtual presenta ventajas significativas: disponibilidad 24/7 para la recepción de solicitudes, reducción de tiempos de desplazamiento y la posibilidad de llegar a ciudadanos en zonas rurales o de difícil acceso.

## 11.1. Protocolo de atención por correo electrónico

Las principales características de la atención vía correo electrónico son:

• Disponibilidad: el correo electrónico está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, para la recepción de solicitudes.

• Trazabilidad: queda un registro escrito de la solicitud y la respuesta, que sirve como respaldo para ambas partes.

• Formalidad: la comunicación escrita requiere un lenguaje cuidado, profesional y respetuoso.

• Completitud: el mensaje debe contener toda la información necesaria para que el ciudadano no tenga que preguntar nuevamente.

• Oportunidad: la respuesta debe ser enviada dentro de los plazos establecidos por la ley y los estándares de la entidad.

Como se ha mencionado previamente en este documento, la Secretaría de Educación Departamental de Nariño pone a disposición de la ciudadanía el correo electrónico sednarino@narino.gov.co para la atención de sus solicitudes.

### 11.1.1. Antes de responder

Antes de redactar una respuesta, el servidor público debe realizar una serie de verificaciones para garantizar que sea completa y oportuna.

• Verificar la competencia: confirmar que la solicitud es de competencia de la Secretaría. Si no lo es, identificar la entidad responsable.

• Analizar la solicitud: leer cuidadosamente el correo del ciudadano para identificar todos los puntos que está solicitando.

• Verificar la información: consultar los sistemas de información y la normativa vigente para asegurar que la respuesta sea correcta.

• Identificar la dependencia competente: si la solicitud requiere la intervención de otra dependencia, determinar cuál es y cómo proceder.

• Verificar adjuntos: revisar si el ciudadano adjuntó documentos. Si adjuntó, verificar que estén completos y legibles.

• Consultar el sistema SAC: verificar si el ciudadano ya tiene otras solicitudes activas para evitar duplicidad.

### 11.1.2. Estructura del mensaje de respuesta

Todo mensaje de respuesta por correo electrónico debe seguir una estructura clara y profesional:

• Asunto: debe ser claro, conciso y permitir identificar el tema de la solicitud.

• Saludo: debe ser un saludo cordial y personalizado, usando el nombre del ciudadano cuando sea posible. "Cordial saludo, Señor/a [Apellido]"

• Agradecimiento: agradecer al ciudadano por su comunicación. "Agradecemos su comunicación a través de nuestro correo institucional."

• Referencia a la solicitud: hacer referencia a la solicitud del ciudadano para contextualizar la respuesta. "En respuesta a su consulta sobre el proceso de matrícula para el año 2025..."

• Respuesta de fondo: responder de manera clara, completa y comprensible a todos los puntos solicitados por el ciudadano.

• Información de radicado: si se generó un número de radicado, informarlo al ciudadano y explicar cómo usarlo para hacer seguimiento. "Su solicitud ha sido radicada con el número [número]. Puede hacer seguimiento a través del portal SAC."

• Instrucciones adicionales: si la solicitud requiere acciones adicionales por parte del ciudadano, explicarlas con claridad. "Para completar su trámite, debe enviar el documento [X] al correo [correo]."

• Oferta de ayuda adicional: preguntar si el ciudadano necesita algo más. "Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que tenga."

• Despedida: despedida cordial y profesional. "Atentamente, [Nombre del servidor] [Cargo] [Dependencia]"

• Firma institucional: incluir la firma institucional con los datos de contacto completos.

### 11.1.3. Características de una respuesta de calidad por correo electrónico

• Completa: responde a todos los puntos solicitados por el ciudadano. Si el ciudadano hizo varias preguntas, responderlas todas en un solo mensaje.

• Clara: usa un lenguaje sencillo, sin tecnicismos innecesarios. Si se usan siglas, explicarlas. "El SIMAT es el Sistema de Matrículas..." en lugar de simplemente decir "Debe registrarse en el SIMAT."

• Concreta: sin rodeos ni información irrelevante. "El plazo para la matrícula es del 15

de enero al 15 de febrero."

• Oportuna: enviada dentro de los plazos establecidos por la ley.

• De fondo: resuelve el problema real del ciudadano, no solo da una respuesta evasiva. "Su solicitud ha sido aprobada y su certificado estará disponible en 3 días hábiles." en lugar de "Su solicitud está en estudio."

• Respetuosa: utiliza un tono cordial y profesional. "Cordial saludo, Señor/a.."

### 11.1.4. Tipos de respuesta según el requerimiento

• Información: respuesta directa, clara y completa a la consulta. "En respuesta a su consulta, le informamos que..."

• Trámite resuelto: confirmación que el trámite fue realizado y detalles de la resolución. "Su solicitud ha sido procesada. Adjunto encontrará..."

• Trámite en proceso: información sobre el estado actual del trámite y los pasos siguientes. "Su solicitud se encuentra en proceso de revisión. Recibirá respuesta en [plazo]."

• Traslado a otra dependencia: información sobre el traslado, la dependencia responsable y el plazo de respuesta. "Su solicitud ha sido trasladada a la oficina de Recursos Humanos para su trámite. Ellos le darán respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles."

• No competencia: información clara sobre la entidad responsable y sus datos de contacto. "Este tema es de competencia del Ministerio de Educación Nacional. Puede contactarlos en.."

• Negativa: explicación clara y respetuosa de las razones de la negativa, ofreciendo alternativas si las hay. "Lamento informarle que su solicitud no puede ser aprobada debido a que..."

• Queja o reclamo: acuse de recibo, validación del malestar y compromiso de dar respuesta en el plazo establecido. "Hemos recibido su queja y la hemos radicado con el número [número]. Le daremos respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles."

• Sugerencia: Agradecimiento por la sugerencia y compromiso de analizarla para mejora continua. "Agradecemos su sugerencia. Será analizada por el equipo correspondiente."

### 11.1.5. Firma institucional

La firma institucional es la carta de presentación de la Secretaría en cada correo electrónico enviado. Debe ser uniforme para todos los servidores públicos y contener la información mínima necesaria para que el ciudadano pueda identificar al remitente y contactarlo si lo requiere.

La estructura de la firma institucional es la siguiente:

[Nombre completo del servidor]
[Cargo]
[Dependencia]
Teléfono: (602) 7332133
Carrera 42 B # 18 A – 85, Barrio Pandiaco, Pasto – Nariño

### 11.1.6. Manejo de documentos adjuntos

• Ciudadano envía documentos adjuntos: verificar que los documentos estén completos y legibles.

• Ciudadano no envía documentos requeridos: responder indicando los documentos faltantes y ofrecer la posibilidad de reenviarlos.

• Documentos en formato no accesible: solicitar al ciudadano que los envíe en un formato más común (PDF, Word, JPG).

• Archivos demasiado pesados: si los archivos superan el tamaño permitido por el servidor de correo, ofrecer un medio alternativo (enviar por partes, usar una plataforma de intercambio de archivos, o acercarse a la oficina).

• Documentos con información personal: recordar al ciudadano que los documentos con información personal deben ser enviados de manera segura, preferiblemente a través del sistema SAC o con medidas de protección adicionales.

### 11.1.7. Respuesta a correos con múltiples solicitudes

Cuando un ciudadano envía un correo con varias solicitudes diferentes, el servidor público debe:

• Identificar todas las solicitudes: leer cuidadosamente el correo y listar todos los temas que el ciudadano está consultando.
• Responder a todas: asegurarse de que la respuesta aborde todos los puntos solicitados. No dejar ninguno sin responder.
• Si algunas solicitudes son de otra dependencia: informar al ciudadano que algunos temas serán trasladados a la dependencia competente.

### 11.1.8. Recomendaciones clave para la atención por correo electrónico

• Revisa el mensaje antes de enviar: evita errores gramaticales o de contenido que puedan generar una mala imagen de la entidad.

• Respeta los plazos de respuesta: es una obligación legal y una muestra de respeto hacia el ciudadano.

• Sé claro y concreto: los correos largos y confusos generan frustración en el ciudadano.

• Usa el nombre del ciudadano: personaliza la atención y hace sentir al ciudadano que es importante.

• No uses mayúsculas sostenidas: en mayúsculas parece que estás gritando.

• Si la respuesta es extensa, usa viñetas: facilita la lectura y comprensión del mensaje.

• No prometas lo que no puedes cumplir: es mejor ser honesto y no generar falsas expectativas.

## 11.2. Protocolo de atención a través del sistema de información SAC V2

El sistema SAC V2 es la herramienta tecnológica que soporta la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en la Secretaría. Este sistema permite a los ciudadanos radicar sus solicitudes de manera virtual y hacer seguimiento a las mismas, garantizando transparencia y trazabilidad en toda la gestión.
Su acceso es a través del portal www.sednarino.gov.co, en el enlace "SAC V2" y se encuentra disponible las 24 horas al día, 7 días a la semana, para la recepción de solicitudes. Las solicitudes son gestionadas en días hábiles, dentro del horario de atención de la entidad

### 11.2.1. Tipos de solicitudes que se pueden radicar en el SAC

• Petición: solicitud de información, documentos o actuaciones administrativas

• Queja: manifestación de inconformidad por la prestación de un servicio o la actuación de un servidor público

• Reclamo: solicitud de corrección, modificación o aclaración de una actuación administrativa

• Sugerencia: propuesta de mejora para los procesos o servicios de la entidad

• Denuncia: comunicación de un hecho irregular o posible falta disciplinaria

• Consulta: pregunta sobre trámites, procedimientos o normativa

• Felicitación: reconocimiento a la labor de un servidor público o a la entidad

### 11.2.2. Procedimiento para el ciudadano

• Radicación de una solicitud:

- Ingresar a www.sednarino.gov.co y seleccionar el enlace "SAC V2"
- Seleccionar el tipo de solicitud, elegir entre petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, consulta o felicitación, elegir la opción que corresponda al motivo de la comunicación
- Diligenciar el formulario, completar los campos requeridos: nombres, apellidos, número de cédula, correo electrónico, teléfono, descripción de la solicitud. La información debe ser clara y completa para facilitar la gestión
- Adjuntar documentos, si la solicitud lo requiere, adjuntar documentos en formato PDF, Word o imagen (máximo 5 archivos por solicitud). Los documentos deben ser legibles y estar completos

- Enviar la solicitud, confirmar el envío de la solicitud, el sistema genera automáticamente un número de radicado.
- Recibir confirmación, el sistema envía un correo electrónico de confirmación con el número de radicado y el plazo estimado de respuesta. Guardar el número de radicado para hacer seguimiento

• Seguimiento de una solicitud

- Ingresar a www.sednarino.gov.co y seleccionar el enlace "SAC V2"
- Seleccionar "Consultar solicitud", elegir la opción de seguimiento o consulta de estado.
- Ingresar los datos, digitar el número de radicado y el número de cédula, son los datos requeridos para acceder a la información.
- Consultar el estado, el sistema muestra el estado actual de la solicitud. Los estados pueden ser: recibida, en trámite, en respuesta, resuelta, cerrada
- Descargar la respuesta, si la solicitud está resuelta, el sistema permite descargar la respuesta. La respuesta queda disponible para el ciudadano

### 11.2.3. Procedimiento para el servidor público

• Recepción y verificación de solicitudes:

- Revisión diaria, revisar el sistema SAC diariamente para identificar las nuevas solicitudes asignadas.
- Verificación de información, confirmar que la solicitud contiene todos los datos necesarios para su trámite: nombre completo, identificación, correo electrónico, descripción clara de la solicitud.
- Solicitud de información adicional, si falta información, contactar al ciudadano a través del correo electrónico o teléfono registrado para solicitar los datos faltantes.
- Radicación y asignación, el sistema asigna automáticamente un número de radicado y remite la solicitud a la dependencia competente según el tipo de solicitud.

• Gestión de la solicitud

- Análisis de la solicitud, leer cuidadosamente la solicitud del ciudadano para identificar todos los puntos que está solicitando.
- Verificación de información, consultar los sistemas de información, los expedientes físicos y la normativa vigente para determinar la respuesta.
- Elaboración de la respuesta clara, completa y de fondo que aborde todos los puntos solicitados.
- Actualización del estado de la solicitud en el sistema SAC durante todo el proceso.
- Registro de todas las actuaciones realizadas en el sistema: consultas, traslados, respuestas parciales.

• Respuesta a la solicitud

- Elaboración de la respuesta final en el sistema SAC, siguiendo los estándares de calidad establecidos
- Revisión de la respuesta, verificar que la respuesta sea completa, clara y de fondo
- El sistema notifica automáticamente al ciudadano a través del correo electrónico registrado.
- Cierre de la solicitud, registrar el cierre de la solicitud en el sistema, indicando el estado final y los compromisos adquiridos

• Plazos de respuesta
- Derecho de petición general: 15 días hábiles

- Solicitud de información: 10 días hábiles
- Petición de documentos: 10 días hábiles
- Queja o reclamo: 15 días hábiles
- Denuncia: 15 días hábiles (puede extenderse si se requiere investigación)
- Sugerencia: No tiene plazo fijo, pero debe ser recibida y analizada

### 11.3. Protocolo de atención en redes sociales

Para la Secretaría de Educación Departamental de Nariño, las redes sociales son un espacio para informar, comunicar y generar cercanía con la comunidad educativa. Sus principales características son:

• Inmediatez: los ciudadanos esperan respuestas rápidas en redes sociales.
• Visibilidad pública: las interacciones son visibles para otros ciudadanos.
• Lenguaje cercano: el lenguaje en redes sociales tiende a ser más informal que en otros canales.
• Viralidad: la información puede difundirse rápidamente.
• Trazabilidad: las interacciones pueden ser registradas y conservadas como documentos de archivo.

Para el manejo de las redes sociales se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

• La administración de redes sociales debe ser institucional, no personal. Las credenciales deben estar custodiadas bajo protocolos de seguridad de la información. Está prohibido vincular redes oficiales a correos personales.

• Los contenidos generados o recibidos a través de redes sociales constituyen documentos de archivo cuando cumplen funciones administrativas o de atención al ciudadano.

#### 11.3.1. Tipos de publicaciones en redes sociales

• Informativa: comunicados oficiales, noticias, avances de proyectos. “Avanza la reorganización de la planta docente en…"

• Divulgativa: programas, convocatorias, beneficios para la comunidad educativa. " Convenio Exclusivo – SED Nariño & Funinnova: becas de hasta el 55%..."

• Interactiva: publicaciones que invitan a la participación ciudadana (encuestas, preguntas). "¿Qué opinas sobre el proceso de matrícula 2025? Cuéntanos."

• Institucional: mensajes de la Secretaría, fechas conmemorativas, reconocimientos. "Felicitamos a nuestros docentes en su día..."
• Campañas participativas: publicaciones que invitan a la comunidad a participar activamente. "Graba un video corto diciendo tu nombre, tu colegio y el nombre de ese docente que tanto admiras. ¡Cuéntanos por qué su trabajo es único!"

#### 11.3.2. Segmentación de mensajes

Segmenta la información en función de los intereses de los usuarios y no utiliza las redes sociales como si se tratara de un medio de comunicación generalista.

• Docentes: convocatorias, actualizaciones normativas, formación continua. "Convocatoria para actualización docente en metodologías STEAM."

• Estudiantes: becas, convocatorias de participación, fechas importantes. "¡Estudiantes de Nariño! Abierta convocatoria para becas..."

• Padres de familia: procesos de matrícula, calendario escolar, programas de apoyo. "Proceso de matrícula 2025: fechas y documentos requeridos."

• Directivos docentes: lineamientos normativos, gestión administrativa, indicadores. "Actualización del SIMAT: nuevos procedimientos para rectores."

### 11.3.3. Protocolo de respuesta a ciudadanos en redes sociales

• Recepción del mensaje o comentario: leer cuidadosamente el mensaje o comentario del ciudadano. Si es una pregunta o solicitud, identificar el tema y la urgencia.

• Respuesta a preguntas generales: responder de manera clara, completa y oportuna. Si la respuesta es extensa, ofrecer remitir la información por otro medio. "Hola, [Nombre del ciudadano]. Gracias por comunicarte. En relación a tu consulta sobre [tema], te informamos que..."

• Respuesta a quejas o reclamos: validar el malestar, ofrecer disculpas si aplica y re direccionar al canal formal (SAC, correo) para dar respuesta de fondo. "Hola, [Nombre]. Lamentamos la situación que nos comentas. Para darte una respuesta de fondo, te invitamos a radicar tu solicitud en el sistema SAC o escribirnos al correo sednarino@narino.gov.co. Así podremos hacerte seguimiento."

• Desinformación o rumores: responder con información verificada y oficial. Si el rumor es persistente, emitir un comunicado oficial. "Hola, comunidad. Frente a la información que circula sobre [tema], aclaramos que..."

• Comentarios ofensivos o inapropiados: no responder con la misma actitud. Si es necesario, eliminar o reportar el comentario.

• Solicitudes de trámites o información personal: no gestionar PQRS por redes sociales. Re direccionar al ciudadano al canal formal (SAC, correo, presencial). "Hola, [Nombre]. Para gestionar tu solicitud formalmente, te invitamos a radicarla en el sistema SAC o escribirnos al correo sednarino@narino.gov.co. Allí te daremos respuesta de fondo."

### 11.3.4. Monitoreo y análisis de resultados

La comunicación digital tiene la ventaja de que su impacto es medible, lo que permite continuar con las estrategias establecidas o tomar decisiones cuando los resultados no son los esperados. A continuación, se enlistan algunos ítems a medir:

• Alcance: mide el número de personas que vieron la publicación y permite evaluar la visibilidad de los contenidos.

• Interacciones: mide el número de reacciones, comentarios y compartidos y permite evaluar el nivel de engagement con la audiencia.

• Tasa de respuesta: mide el porcentaje de mensajes o comentarios respondidos y permite evaluar la capacidad de respuesta de la entidad.

• Tiempo de respuesta: mide el tiempo promedio para responder un mensaje o comentario y permite evaluar la oportunidad de la atención.

• Sentimiento de la audiencia: permite realizar un análisis de las opiniones y emociones expresadas en los comentarios y así evaluar la percepción de la ciudadanía sobre la entidad.

2026

Gobernación de NARIÑO

Secretaría de Educación