

 Gobernación de NARIÑO	SECRETARÍA de Educación	ACTOS ADMINISTRATIVOS Y COMUNICACIONES ESCRITAS		Código	M03.01.F03
				Página	1 de 2
				Versión	6.0
				Vigencia	13/1/2024

RESOLUCION No. 5496 19 OCT 2026

**POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE NARIÑO**

EL SECRETARIO DE EDUCACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE NARIÑO,

En uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por el artículo 209 de la Constitución Política, la Ley 115 de 1994, la Ley 715 de 2001, la Ley 489 de 1998, y las funciones delegadas mediante el Decreto Departamental No. 332 del 8 de octubre de 2024, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 209 de la Constitución Política establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

En virtud de los artículos 151 y 153 de la Ley 115 de 1994 y del artículo 6°, numerales 6.2.1 y 6.2.3, de la Ley 715 de 2001, corresponde a esta Secretaría de Educación dirigir, planificar y prestar el servicio educativo en su jurisdicción, así como diseñar y poner en marcha los programas que se requieran para mejorar la eficiencia, la calidad y la cobertura en la educación.

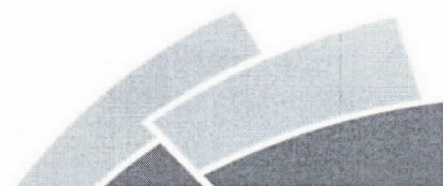
El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano nació con la expedición del Decreto 2623 de 2009, como una plataforma institucional para la coordinación y la articulación de las entidades de la Administración Pública alrededor de las temáticas de Eficiencia Administrativa y Servicio al Ciudadano.

El Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 establece la obligación para cada entidad del orden nacional, departamental y municipal de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, orientada a mitigar riesgos de corrupción y a diseñar mecanismos para mejorar los canales de servicio al público.

Mediante el Decreto 1499 de 2017 (el cual modificó y compiló las directrices en el Decreto 1083 de 2015), el Gobierno Nacional actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), instituyendo el Servicio al Ciudadano y la Transparencia como políticas fundamentales para el desempeño institucional y la entrega de valor público.

La Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, obliga a las entidades a disponer de procedimientos institucionales claros y canales accesibles que faciliten la gestión documental y la interacción oportuna con la ciudadanía.

El Ministerio de Educación Nacional, en articulación con las Entidades Territoriales Certificadas, estructuró y cofinanció la implementación del Sistema de Atención al Ciudadano



 Gobernación de NARIÑO Secretaría de Educación	ACTOS ADMINISTRATIVOS Y COMUNICACIONES ESCRITAS	Código	M03.01.F03
		Página	1 de 2
		Versión	6.0
		Vigencia	13/1/2024

(SAC) como la plataforma tecnológica oficial obligatoria para la radicación, trazabilidad, control y respuesta oportuna a los trámites, peticiones, quejas y reclamos de la comunidad educativa.

Para dar estricto cumplimiento a estas disposiciones, y con el fin de unificar las pautas de trato, oportunidad y accesibilidad en armonía con las herramientas tecnológicas dispuestas en el sector educativo, la Secretaría de Educación Departamental de Nariño requiere adoptar de manera formal sus lineamientos internos de servicio.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. ADOPCIÓN: Adoptar el Protocolo de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación de Nariño, como el instrumento técnico y operativo destinado a garantizar los principios de transparencia, oportunidad, inclusión y eficiencia en los servicios prestados por la entidad, bajo la articulación y uso obligatorio de la plataforma tecnológica del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) y en concordancia con las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Ley 1712 de 2014.

ARTÍCULO SEGUNDO. ANEXO INTEGRAL: El documento denominado Protocolo de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación de Nariño, el cual forma parte integral de la presente Resolución para todos los efectos legales.

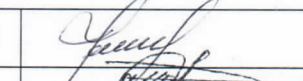
ARTÍCULO TERCERO. VIGENCIA: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y publicación en los canales oficiales de la entidad.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en San Juan de Pasto, a los **19 OCT 2026**



ADRIAN ALEXANDER ZEBALLOS CUATHIN
Secretario de Educación de Nariño

Proyecto: Ruth Melvy Gordillo Hernández Profesional Universitario G-4	15 de octubre de 2026	
Revisó: Edie Ezequiel Quiñones Valencia Subsecretario Administrativo y Financiero	15 de octubre de 2026	
Revisó: Eliana Erasso Muñoz Gestión Organizacional	15 de octubre de 2026	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo hemos encontrado ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma		

