



GOBERNACIÓN
DE CASANARE
NIT. 892099216-6

SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN O ANULACIÓN
DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

FO-SGI-01
08-04-20016
V. 04

Fecha (dd/mm/aaaa): 29/04/2016
Nombre solicitante: Leonardo Enrique Avella Roa
Cargo: Director Administrativo Dependencia: Secretaria de Educación

Ítem	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Código	Versión	Creación	Actualización	Anulación
1	Servicio de atención al ciudadano del sector educativo.	PR-GE-03	4		X	
2	Actualización de preguntas frecuentes sistema atención al usuario y pagina web.	IN-GE-01				X
3	Actualización de preguntas frecuentes y ejes temáticos del sac.	GU-GE-01	1	X		

MOTIVO DE LA SOLICITUD:

Actualización de las actividades del procedimiento.
Anular el instructivo IN-GE-01, para crear la guía GU-GE-01.

Elaboró: <i>Beatriz Ormaira Agudelo Chaparro</i> Nombre: Beatriz Ormaira Agudelo Firma <i>Beatriz Ormaira Agudelo</i>	Revisó Integrante Equipo MECI Dependencia: Nombre: Martha Cecilia Vargas Firma <i>Martha Cecilia Vargas B</i>	Vo. Bo. Líder del Proceso: Nombre: Neira Ines Rodriguez Rojas Firma <i>Neira Ines Rodriguez Rojas</i>
--	--	---

ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL COORDINADOR MECI-CALIDAD

RESPUESTA A SOLICITUD Marque (X) Aceptada _____ Rechazada _____ Fecha respuesta dd/mm/aa): _____

PROCESO AFECTADO

PROCESO DE GESTION DE LA COBERTURA Y
CALIDAD EDUCATIVA.

PROCEDIMIENTO AFECTADO

PR-GE-03

OBSERVACIONES:

.....
.....
.....

Revisó:

Coordinador Meci-Calidad

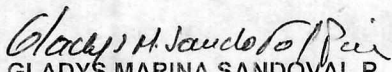
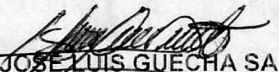
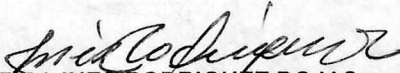


GOBERNACIÓN
DE CASANARE
NIT.892099216-6

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL
SECTOR EDUCATIVO.

PR-GE-03
29-04-2016
V. 04

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	2009/11/17	Creación de procedimiento.
2	2011/09/01	Cambio de nombre y pie de pagina
3	2015/07/13	Actualización encabezado, pie de página, objetivo, alcance, normas y Lineamientos, términos y definiciones.
4	29/04/2016	Eliminar flujo grama, Ajustes en las descripciones de las actividades (registro, Responsable), Actualización en la estructura general del formato.

CONTROL DEL DOCUMENTO		
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
 GLADYS MARINA SANDOVAL P Profesional Universitario.  BEATRIZ OMAIRA AGUDELO Auxiliar Administrativo.  JOSE LUIS GUECHA SANABRIA Profesional Contratado MECI- CALIDAD.	 LEONARDO ENRIQUE AVELLA ROA Director Administrativo.  MARTHA CECILIA VARGAS B Profesional Universitario. Equipo MECI - CALIDAD.	 NEIRA INES RODRIGUEZ ROJAS. Secretaria de Educación Departamental.

1. OBJETIVO.

Establecer actividades, responsabilidades y controles para la recepción, atención y solución de los diferentes requerimientos interpuestos por las Entidades, Servidores Públicos y ciudadanía, recepcionados a través de los diferentes canales de interacción definidos por la Secretaría de Educación Departamental.

2. ALCANCE.

El procedimiento inicia con la recepción, análisis y direccionamiento de los requerimientos y termina con la actuación del servidor público responsable de resolverlos efectivamente, indicando la solución o la actuación administrativa que se adelantó, hasta la evaluación y retroalimentación de la eficiencia, eficacia y efectividad del servicio y el cierre en el aplicativo SAC.

3. NORMAS Y/O LINEAMIENTOS.

Constitución Política de Colombia Art. 23 - Peticiones respetuosas; Art. 75 y 76 - Derecho a la información. Art.86 – Acción de tutela. Art.87 – Acción de Cumplimiento. Art.88 – Acciones populares. Art. 209 – De la función administrativa. Art. 369 – Del régimen departamental.

Ley 734 de 05 de febrero de 2002 Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Título IV Capítulo II Deberes, artículo 34 Deberes del Servidor Público, numerales 1, 12, 26, 34, 37. Capítulo III Prohibiciones, artículo 35 Prohibiciones, numeral 8.

Ley 190 de 6 de junio de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Título V, Numeral b, sistema de quejas y reclamo, artículo 49, 53, 54 y 55.

Ley 393 de 29 de julio de 1997. Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.

Ley 472 de 5 agosto de 1998. Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.

Ley 962. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1437 del 18 de enero de 2011, por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso Administrativo.

Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"

Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"

Decreto ley 019 del 10 de enero 2012. Por el cual normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.

Ley 1712 de 2014 "por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional y se dictan otras disposiciones"

Ley 1755 del 30 de junio de 2015. "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".

Decreto 1. Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo. Capítulo II, artículos 5 al 8 - Del derecho de petición en interés general. Capítulo III, artículos 9 al 16 - Del derecho de petición de interés particular. Capítulo IV, artículos 17 al 24 - Del derecho de petición de informaciones. Capítulo V, artículos 44 y 45 - Del derecho de formulación de consultas, artículos 25 y 26. Capítulo X – artículos 17, 18 y 23 - Publicaciones, Comunicaciones y Notificaciones.

Decreto 2591. Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política.

Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011"

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

- SAC (Aplicativo de Servicio de Atención al Ciudadano): Sistema de información de la Secretaría de Educación Departamental donde se Gestionan las solicitudes de los ciudadanos, comunidad educativa, funcionarios de la gobernación e instituciones o entes de control entre otros, para garantizar la respuesta oportuna al peticionario.
- 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.
- 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 respuesta.

- **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.
- **Solicitud:** es el medio por el cual se pide el goce de un derecho, beneficio o servicio que se considera que puede ser atendido. Este concepto lleva implícito las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Tramite:** es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

5. FRECUENCIA DE REALIZACIÓN: Cada vez que se presente un requerimiento.

6. RESPONSABLE: Director Administrativo.



GOBERNACIÓN
DE CASANARE
NIT.892099216-6

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL
SECTOR EDUCATIVO.

PR-GE-03
29-04-2016
V. 04

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

N°	ACTIVIDAD
	INICIO
	RECEPCIÓN DEL REQUERIMIENTO Descripción: Recibir del usuario (Institución, Servidor Público, o ciudadanía) petición, la queja, reclamo o sugerencia por cualquiera de los medios establecidos en este procedimiento. Las solicitudes se pueden hacer por: SOLICITUDES WEB: El líder de servicio de atención al ciudadano todos los días hábiles revisara el buzón web del SAC; En este caso las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS, Se deben ingresar en el aplicativo SAC. RECEPCIÓN FÍSICA DE SOLICITUDES: El solicitante presenta en la ventanilla de la oficina de atención al ciudadano de la secretaria el documento con la solicitud.
1	CORRESPONDENCIA QUE INGRESA POR LA VENTANILLA DE LA GOBERNACIÓN. La correspondencia es recibida en la ventanilla de la gobernación y es remitida a la oficina de atención al ciudadano en la Secretaría de Educación quien la radica en el sistema SAC. BUZÓN DE SUGERENCIAS: Cada vez que se haga la apertura del Buzón de sugerencias y en el caso de existir una PQRSD, esta se Ingresa al SAC y se inicia su trámite como cualquier otra PQRSD Registro: Aplicativo SAC. Responsable: Auxiliar Administrativo SAC.
2	REGISTRO DEL REQUERIMIENTO Descripción: La persona encargada de recibir el requerimiento, lo registra en el aplicativo SAC, y el sistema automáticamente le asigna un radicado por medio del cual se le puede hacer la trazabilidad o seguimiento. Registro: Aplicativo SAC. Responsable: Auxiliar Administrativo SAC.



GOBERNACIÓN
DE CASANARE
NIT.892099216-6

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL
SECTOR EDUCATIVO.

PR-GE-03
29-04-2016
V. 04

	VALORAR LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA. Descripción: El funcionario de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación, analizará, valorará y clasificará el requerimiento, y de acuerdo al eje temático se asigna a la dependencia encargada de recolectar la información y proyectar la respuesta.
3	Identificando las Quejas de las demás PQRS. Registro: Aplicativo SAC. Responsable: Auxiliar Administrativo SAC.
	¿ES UNA QUEJA O DENUNCIA? Si es una queja y/o denuncia: Se identifica si es una queja o denuncia. No, es una queja: pasa a la actividad 4.
	¿PARA QUIÉN ES LA QUEJA? Inspección y Vigilancia: Se inicia el procedimiento de Visita Incidental (inicia Procedimiento PR-GE-02.) Otra dependencia: Sigue la ruta igual que las peticiones.
4	DIRECCIONAMIENTO DE LA (PQRS) MEDIANTE EL APLICATIVO SAC E INICIO DEL SEGUIMIENTO. Descripción: Radicadas y asignadas todas las solicitudes PQRS y trámites que lleguen a la Secretaría de Educación, el operador del SAC, asigna al área responsable acorde a su competencia previa orientación del funcionario de Atención Ciudadano. El Funcionario operador del SAC genera el reporte resumen del requerimiento radicado del ciudadano, en la pantalla de radicación, si así lo solicita el ciudadano, de manera que puede verificar el estado y la asignación de su requerimiento. El funcionario al cual se direcciona la solicitud a través del aplicativo SAC, revisa que la solicitud (PQRS) sea de su competencia o del área de trabajo o si es conforme a sus funciones o responsabilidades. Registro: Aplicativo SAC. Responsable: Auxiliar Administrativo SAC.
5	ANÁLISIS DE LA PQRS Descripción:



GOBERNACIÓN
DE CASANARE
NIT.892099216-6

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL
SECTOR EDUCATIVO.**

PR-GE-03
29-04-2016
V. 04

	El funcionario al cual se direcciona la solicitud a través del aplicativo SAC, revisa que la solicitud (PQRSD) sea de su competencia o del área de trabajo o si conforme a sus funciones o responsabilidades. Si la petición no es de su competencia se devuelve al funcionario de Atención al Ciudadano, quien inicia el trámite. Registro: Aplicativo SAC. Responsable: Funcionario de la Secretaria a quien se direcciona.
	¿SÉ RE-DIRECCIONA LA PETICIÓN? Si: Es necesario el redireccionamiento de la solicitud, el funcionario de atención al ciudadano revisará el contenido del documento y se realizará el direccionamiento de la solicitud acorde a la Actividad N° 4. Para este fin se diligencia el formato FO-GE-09 PLANILLA CONSOLIDADO SAC. No: Continúa con la Actividad 8.
6	VERIFICAR EN EL APLICATIVO SAC Descripción: El Funcionario verificará en el aplicativo SAC después de haber sido dirigida al responsable de la dependencia competente, que la queja, reclamo o sugerencia se haya resuelto. Responsable: Auxiliar Administrativo SAC.
	¿SE RESOLVIÓ EL REQUERIMIENTO? Si se resolvió, paso a actividad <u>14</u> No se resolvió, paso a actividad <u>7</u>
7	RECORDAR AL FUNCIONARIO LA OBLIGACIÓN DE CONTESTAR EL REQUERIMIENTO Descripción: El funcionario encargado de hacer seguimiento a la correspondencia les recordará a los encargados de cada una de las respuestas su obligación, que la PQRS está pronto a vencer o ya venció, recordando el término máximo para resolverla. Registro: FO-GE-26 Planilla Control Requerimientos Vencidos. FO-GE-27 Planilla Distribución PQRS "Urgente". FO-GE-28 Distribución Correspondencia Dependencia. Responsable: Auxiliar Administrativo SAC.



GOBERNACIÓN
DE CASANARE
NIT.892099216-6

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL
SECTOR EDUCATIVO.

PR-GE-03
29-04-2016
V. 04

8	CONSOLIDAR LA INFORMACIÓN. Descripción: El funcionario a quien fue asignada la PQRD, reunirá la información pertinente para dar la respuesta con oportunidad y de calidad, durante el tiempo establecido en cumplimiento a las normas vigentes. Cuando sea requerida información de otra dependencia el funcionario solicitara con tiempo la información para dar respuesta oportuna. Registro: Sin registro. Responsable: Funcionario de la Secretaria a quien se direcciona.
9	PROYECTAR RESPUESTA. Descripción: Una vez se consolide la información, el profesional del área la retoma y proyecta la respuesta de forma clara, precisa y con información de calidad. Esto en concordancia con la información suministrada por las áreas y los funcionarios responsables del tema objeto. Registro: Sin registro. Responsable: Funcionario de la Secretaria a quien se direcciona.
10	REVISAR EL DOCUMENTO. Descripción: Una vez se genera el documento de respuesta al solicitante, el Director o líder del Grupo, debe revisar el contenido del documento el cual debe verificar las características de calidad de la información conforme a lo solicitado. Registro: Sin registro. Responsable: Director o líder de grupo.
11	¿SE REQUIERE AJUSTES? Si: requiere ajustes el documento, se regresa a la actividad 8. No: Continúa con la Actividad 11. FIRMAS DEL DOCUMENTO Y GENERACIÓN DE ROTULO DE SALIDA.



GOBERNACIÓN
DE CASANARE
NIT.892099216-6

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL
SECTOR EDUCATIVO.**

PR-GE-03

29-04-2016

V. 04

	Descripción: El documento generado como respuesta a la PQRSD debe estar debidamente firmado por quienes intervienen en su creación. Generar el rotulo de salida mediante el aplicativo SAC y se cierra el SAC. Registro: FO-GD-01. CARTA. FO-GD-02. MEMORANDO (cuando es correspondencia interna). Responsable: Funcionario de la Secretaria a quien se direcciona.
12	CIERRE EN EL APLICATIVO SAC. Descripción: Una vez firmado el documento, se devuelve al funcionario encargado de la respuesta, se escanea, se ingresa la respuesta y se cierra la petición en el Aplicativo SAC. Registro: Aplicativo SAC. Responsable: Funcionario de la Secretaria a quien se direcciona.
13	ENVÍO O/Y ENTREGA DE RESPUESTA A LA PETICIÓN, CONFORME A LA DIRECCIÓN Y MEDIO DE RESPUESTA INDICADO POR EL SOLICITANTE. Descripción: Remitimos el documento o respuesta al ciudadano conforme a la dirección y medio de respuesta indicado en la solicitud. En el evento que el ciudadano no indique el medio de respuesta, se debe dar la contestación conforme fue solicitada, ejemplo de los siguientes casos: a. Envío de la solicitud por la Web, esta se remitirá en la misma forma. b. En el evento que sea un anónimo su respuesta será publicada en cartelera visible durante un tiempo no inferior a 10 días. c. Las certificaciones solicitadas por los docentes o directivos docentes, se entregaran en la secretaria de educación en el área respectiva. Registro: FO-GE-10. Planilla envío entrega y recibido de correspondencia. Responsable: Auxiliar Administrativo SAC.
14	MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y PREGUNTAS FRECUENTES.

	Descripción: El funcionario de Atención al ciudadano, recoge las encuestas, las tabula y mide indicador para conocer el nivel de satisfacción de las personas que solicitaron los servicios de alguna de las dependencias de la Secretaría de Educación. Se actualizan junto con los funcionarios de las diferentes dependencias, las preguntas frecuentes anualmente en el sistema de información SAC y pagina Web de la secretaria de Educación. Retome el GU-GE-01. Actualización de preguntas frecuentes y ejes tematicos. Registro: FO-AUT-03 Encuesta de servicio. FO-GE-11. Actualización de ejes temáticos y preguntas frecuentes. Responsable: Auxiliar Administrativo SAC.
15	ELABORAR INFORME Descripción: El funcionario de Atención al Ciudadano, mensualmente elabora un informe donde se evidencia el comportamiento de la entrada y respuesta de los PQRSD, el cual es dirigido a la Alta Dirección y se alimenta la hoja de vida de la secretaria de educación para enviar al Ministerio de Educación Nacional mediante correo electrónico. Trimestralmente, se mide el indicador de satisfacción al usuario el cual va anexo al informe mensual de atención al ciudadano. Registro: FO-GD-09 Informe PQRSD. FO-GD-09 Informe resultados de medición de la satisfacción del usuario. Responsable: Auxiliar Administrativo SAC.
	FIN

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS.

GU-GE-01. ACTUALIZACIÓN DE PREGUNTAS FRECUENTES SISTEMA ATENCIÓN AL USUARIO.

9. REGISTROS.

FO-GD-01. CARTA.
FO-GD-02. MEMORANDO.
FO-AUT-02 RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.
FO-AUT-03 ENCUESTA DE SERVICIO.
FO-GE-09 PLANILLA CONSOLIDADO DEL SAC.
FO-GE-10 PLANILLA ENVIO, ENTREGA Y RECIBIDO DE CORRESPONDENCIA.
FO-GE-11 ACTUALIZACIÓN DE EJES TEMÁTICOS Y PREGUNTAS FRECUENTES.
FO-GE-26 PLANILLA CONTROL REQUERIMIENTOS VENCIDOS.
FO-GE-27 PLANILLA DISTRIBUCIÓN PQRS "URGENTE".
FO-GE-28 DISTRIBUCIÓN CORRESPONDENCIA DEPENDENCIA.

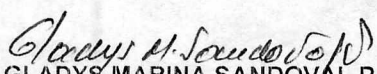
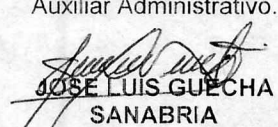


GOBERNACIÓN
DE CASANARE
NIT.892099216-6

ACTUALIZACIÓN DE PREGUNTAS FRECUENTES Y EJES TEMÁTICOS DEL SAC.

GU-GE-01.
29-04-2016
V. 01

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	29-04-2016	Creación de documento.

CONTROL DEL DOCUMENTO		
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
 GLADYS MARINA SANDOVAL P Profesional Universitario.	 LEONARDO ENRIQUE AVELLA ROA Director Administrativo.	 NEIRA INES RODRIGUEZ ROJAS. Secretaria de Educación Departamental.
 BEATRIZ OMAIRA AGUDELO Auxiliar Administrativo.	 MARTHA CECILIA VARGAS B Profesional Universitario. Equipo MECI - CALIDAD.	
 JOSE LUIS GUECHA SANABRIA Profesional Contratado MECI- CALIDAD.		

1. OBJETIVO

Establecer las directrices para mantener actualizadas las presuntas frecuentes del aplicativo "SAC" y la Pagina Web de la Secretaria de Educación conforme a la frecuencia y necesidades de información e inquietudes de la Comunidad Educativa y Comunidad en General.

2. ALCANCE

La Actualización de las preguntas frecuentes inicia con la revisión de pertinencia semestral del listado por preguntas frecuentes por cada responsable de cada dirección o grupo y termina con la publicación en el aplicativo SAC y Pagina Web las nuevas preguntas frecuentes con sus respectivas respuestas.

3. NORMAS Y/O LINEAMIENTOS

- Especificaciones técnicas del proceso de atención al ciudadano código: a-ds-ac-00-00-01.
- Ley 1712 de 2014 "por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional y se dictan otras disposiciones"
- Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

SAC: (Aplicativo de Servicio de Atención al Ciudadano): Sistema de información de la Secretaria de Educación Departamental donde se Gestionan las solicitudes de los ciudadanos, comunidad educativa, funcionarios de la gobernación e instituciones o entes de control entre otros, para garantizar la respuesta oportuna al peticionario.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficiencia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Validación: Confirmación mediante el suministro de evidencias objetivas de que han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Verificación: confirmación mediante el aporte de evidencias objetivas de que se han cumplido los requisitos específicos.



GOBERNACIÓN
DE CASANARE
NIT.892099216-6

ACTUALIZACIÓN DE PREGUNTAS FRECUENTES Y EJES TEMÁTICOS DEL SAC.

GU-GE-01.
29-04-2016
V. 01

Pregunta: Conjunto de palabras con las que se pide una información determinada; se pronuncia con una entonación particular y se escribe entre los signos de interrogación.

Pregunta Frecuente: una lista de preguntas y respuestas que surgen frecuentemente dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

5. FRECUENCIA DE REALIZACIÓN: Anual.

6. RESPONSABLE: Dirección Administrativa – Grupo de Atención al Ciudadano.

7. GENERALIDADES.

La presente guía trata de dar las respectivas orientaciones en la identificación de las preguntas frecuentes que normalmente son fuente de consulta por los usuarios en el sistema educativo y de los servicios prestados por la Secretaría de Educación de Casanare en cumplimiento a las disposiciones legales y normativas.

Con el fin de mejorar el servicio y la atención a los usuarios y comunidad educativa, de forma anual los funcionarios de la secretaria de educación con la coordinación de los responsables de atención al ciudadano, analizan las diferentes solicitudes, consultas y orientaciones, que con mayor frecuencia se han presentado, de esta misma forma se revisan las anteriores y se determinan si es pertinente seguir con estas. Este tipo de trabajo es de gran apoyo a la comunidad en general, puesto que se da claridad a temas sin necesidad que lo hagan de forma presencial, ya que son publicadas en la página Web de SED y su clasificación se hace por ejes temáticos



GOBERNACIÓN
DE CASANARE
NIT.892099216-6

ACTUALIZACIÓN DE PREGUNTAS FRECUENTES Y EJES TEMÁTICOS DEL SAC.

GU-GE-01.
29-04-2016
V. 01

8. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.

No.	ACTIVIDAD
1	DESCARGAR PREGUNTAS FRECUENTES DE APLICATIVOS Y PAGINA WEB. Descripción: Del aplicativo SAC y pagina Web, se descargan las preguntas frecuentes para ser clasificadas por ejes temáticos por dependencias, y se envían a los líderes de cada una de las áreas. Se genera el listado de preguntas frecuentes y ejes temáticos consolidado. Registro: Correo electrónico. Responsable: Auxiliar Administrativo SAC.
2	REVISAR LA PERTINENCIA DE LA PREGUNTAS FRECUENTES, RESPUESTAS Y EJES TEMATICOS. Descripción: Los líderes de las áreas o dependencias (Cobertura, Calidad, Inspección y Vigilancia, Talento Humano, Escalafón etc.) Revisa la pertinencia de las preguntas y las respuestas para determinar su continuidad y se van consolidando mediante el formato FO-GE-11, Se consolida la información de preguntas frecuentes y ejes temáticos. El Ejes temáticos son definidos de ser necesario conforme a las listas definidas por el administrador de SAC del Ministerio de Educación. Registro: FO-GE-11 Actualización de ejes temáticos y preguntas frecuentes. FO-GD-11 Acta Resumen. (opcional) FO-GD-12 Lista Asistencia. (opcional) Responsable: Funcionarios de las Dependencias, Directores de Dependencias.
	¿Es pertinente la pregunta y respuesta actual? Si: continúa con la actividad 3. No: se debe eliminar la pregunta y respuesta. Y continúa con las actividad 3.



GOBERNACIÓN
DE CASANARE
NIT.892099216-6

ACTUALIZACIÓN DE PREGUNTAS FRECUENTES Y EJES TEMÁTICOS DEL SAC.

GU-GE-01.
29-04-2016
V. 01

	SELECCIÓN DE NUEVAS PREGUNTAS FRECUENTES Y EJES TEMÁTICOS. Descripción: Cada responsable de área, junto con su equipo de trabajo define las nuevas preguntas y sus respuesta, acorde a los temas actuales y asesorías solicitadas por la comunidad educativa y en general por cada Grupo de Trabajo. 3 Igualmente el equipo de trabajo revisa y propone los ejes temáticos de la dependencia. Se envía al responsable de grupo atención al ciudadano. Registro: FO-GE-11 Actualización de ejes temáticos y preguntas frecuentes. FO-GD-11 Acta Resumen. (opcional) FO-GD-12 Lista Asistencia. (opcional) Responsable: Funcionarios de las Dependencias, Directores de Dependencias.
	¿Se requiere ajustes al reporte de preguntas frecuentes? Si: Se retoma la actividad N° 2, para que sea ajustado conforme a las características de la información requerida en el formato FO-GE-11. No: Se dispone a consolidar la información en la siguiente actividad N° 4
4	CONSOLIDACIÓN GENERAL DE LAS PREGUNTAS FRECUENTES Y EJES TEMATICOS. Descripción: El funcionario de Atención al Ciudadano revisa la información enviada por los demás grupos de la SED y hace la consolidación de la información y de los ejes temáticos propuestos. Registro: consolidado en el formato FO-GE-11 Actualización de ejes temáticos y preguntas frecuentes. Responsable: Auxiliar Administrativo SAC.
5	PUBLICACIÓN DE PREGUNTAS FRECUENTES. El administrador de los sistema de información y pagina web publica las nuevas preguntas frecuentes y sus respetivas respuestas. Registro: Publicación en Pagina Web Institucional / Aplicativo SAC. Responsable: Administrador de Pagina web y aplicativo SAC.
	FIN



GOBERNACIÓN
DE CASANARE
NIT.892099216-6

ACTUALIZACIÓN DE PREGUNTAS FRECUENTES Y EJES TEMÁTICOS DEL SAC.

GU-GE-01.
29-04-2016
V. 01

9. DOCUMENTOS ASOCIADOS

N.A.

10. REGISTROS

FO-GE-11 Actualización de ejes temáticos y preguntas frecuentes.
FO-GD-11 Acta Resumen.
FO-GD-12 Lista Asistencia.