

1

#### INFORMACIÓN GENERAL

RAZON SOCIAL <b>SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL DE NARIÑO</b>				FECHA ACTUALIZACION <b>18/11/2014</b>	
TELEFONO 7333737		TELEFONO 7256243		DIRECCION CRA 42 B No. 20A - 85 BARRIO PANDIACO	
NOMBRE SECRETARIO(A) DE EDUCACION <b>ANGEL LEONEL GARCIA PAREDES</b>				PÁGINA WEB <a href="http://www.sednariño.gov.co/2010/">http://www.sednariño.gov.co/2010/</a>	
NOMBRE GERENTE DE MODERNIZACION <b>LUIS IGNACIO DELGADO</b>				CORREO ELECTRONICO <b>sed@sednariño.gov.co</b>	
NOMBRE DEL LÍDER SAC <b>RUTH MELVY GORDILLO</b>				CORREO ELECTRONICO <b>melvy08@hotmail.com</b>	
				TELEFONO DIRECTO Y CELULAR 7333737 - 3152678948	
				TELEFONO DIRECTO Y CELULAR 7333737 ext. 262 - 317-665-4094	
				TELEFONO DIRECTO Y CELULAR 7333737 ext. 236 - 312-2878634	

2

#### INFORMACIÓN DE FUNCIONARIOS

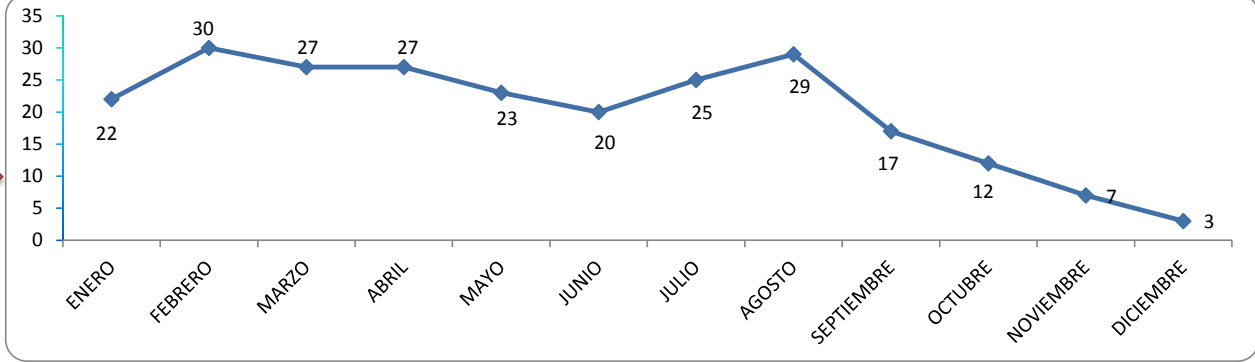
INFORMACION DE USUARIOS																		
NUMERO DE USUARIOS POR ROL	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO		
	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL
ADMINISTRADOR	1		1	1		1	1		1	1		1	1		1	1		1
OPERADORES	3		3	3		3	3		3	3		3	3		3	3		3
FUNCIONARIOS	127		127	127		127	127		127	127		127	127		127	127		127
	131			131			131			131			131			131		
NUMERO DE USUARIOS POR ROL	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE		
	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL
ADMINISTRADOR	1		1	1		1	1		1	1		1	1		1	1		1
OPERADORES	3		3	3		3	3		3	3		3	3		3	3		3
FUNCIONARIOS	127		127	127		127	127		127	127		127	127		127	127		127
	131			131			131			131			131			131		

ROL	CARGO	TIPO CONTRATO		NOMBRE DEL USUARIO	TERMINACIÓN CONTRATO		DATOS CONTACTO	CORREO ELECTRONICO
		Planta.	Prov.		AÑO	MES		
LIDER	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	X		RUTH MELVY GORDILLO			7333737 ext. 236 - 312-2878634	melvy08@hotmail.com
ADMINISTRADORA	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	X		RUTH MELVY GORDILLO			7333737 ext. 236 - 312-2878634	melvy08@hotmail.com
OPERADORES	TÉCNICO OPERATIVO	X		RUTH DARY OLIVA			236 - 3006557957	daryoliva@hotmail.com
OPERADORES	TÉCNICO OPERATIVO		X	ALBA NELLY CALDERON MELO			3136609211	anellicam@gamil.com
OPERADORES	TÉCNICO OPERATIVO	X		DIEGO AGREDA MORAN			3156351990	didiam1972@hotmail.com

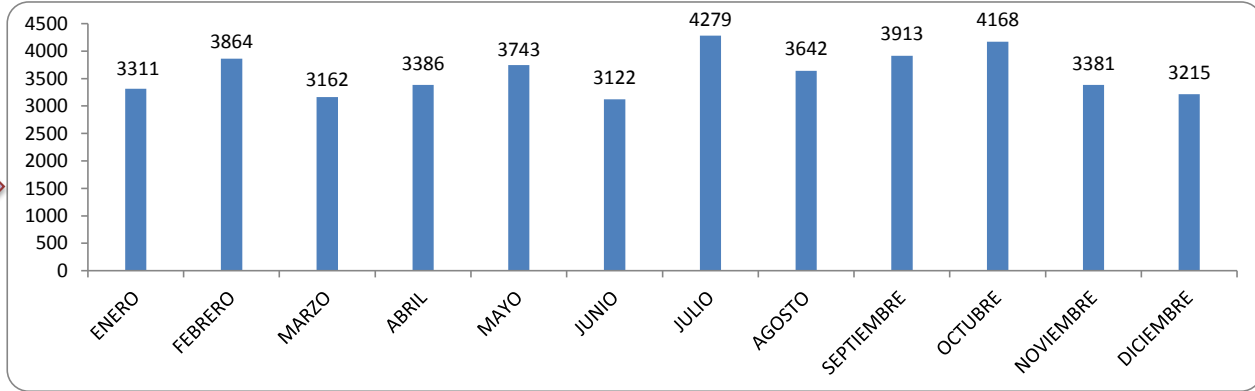
**PUESTO RANKING**

MES	LUGAR
ENERO	22
FEBRERO	30
MARZO	27
ABRIL	27
MAYO	23
JUNIO	20
JULIO	25
AGOSTO	29
SEPTIEMBRE	17
OCTUBRE	12
NOVIEMBRE	7
DICIEMBRE	3



**No. PQR RADICADOS**

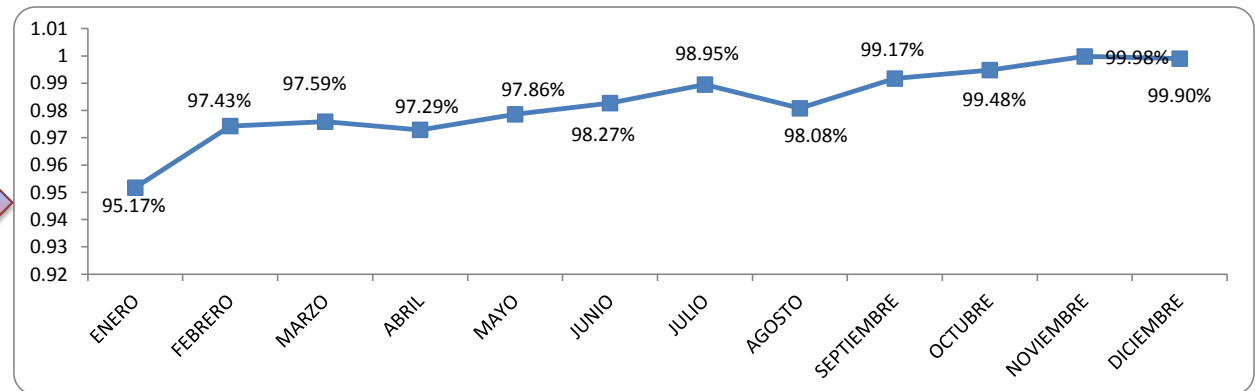
MES	No.
ENERO	3311
FEBRERO	3864
MARZO	3162
ABRIL	3386
MAYO	3743
JUNIO	3122
JULIO	4279
AGOSTO	3642
SEPTIEMBRE	3913
OCTUBRE	4168
NOVIEMBRE	3381
DICIEMBRE	3215
<b>TOTAL</b>	<b>43186</b>



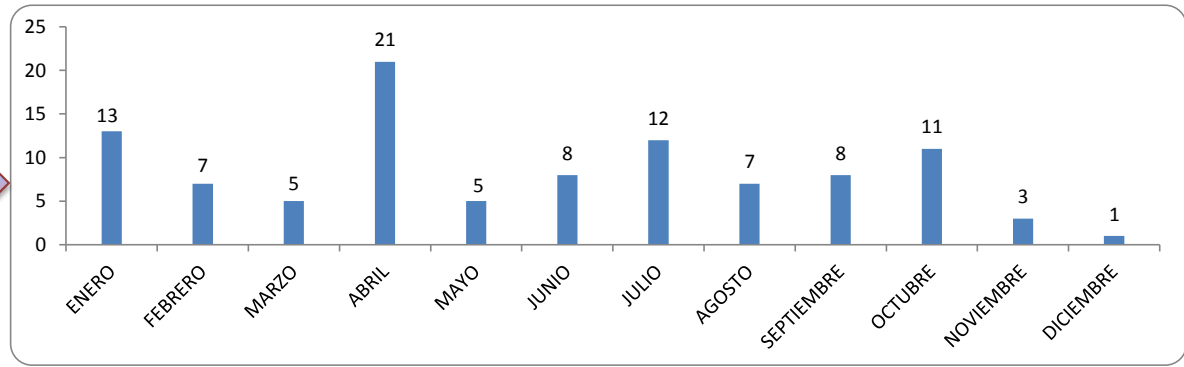
PROMEDIO PQR RADICADO POR MES	<b>3598.83</b>
PROMEDIO PQR RADICADO POR DIA	<b>119.96</b>

**OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA**

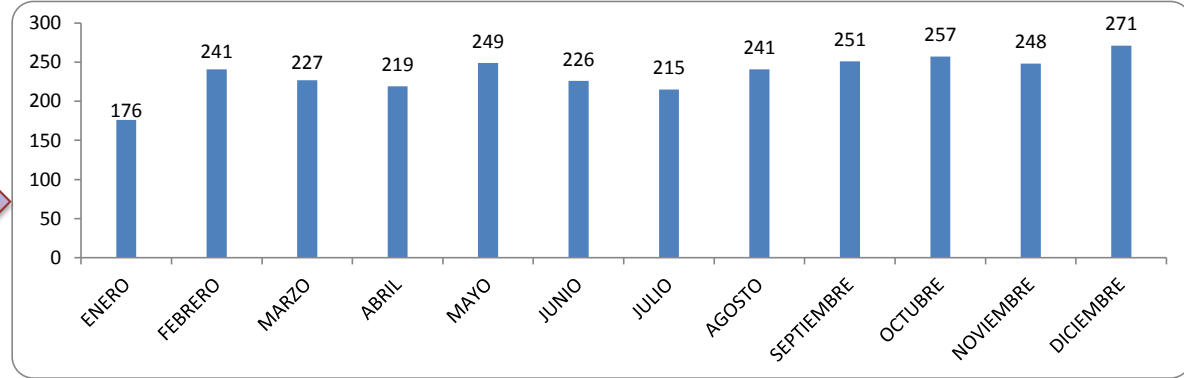
MES	No.
ENERO	95.17%
FEBRERO	97.43%
MARZO	97.59%
ABRIL	97.29%
MAYO	97.86%
JUNIO	98.27%
JULIO	98.95%
AGOSTO	98.08%
SEPTIEMBRE	99.17%
OCTUBRE	99.48%
NOVIEMBRE	99.98%
DICIEMBRE	99.90%



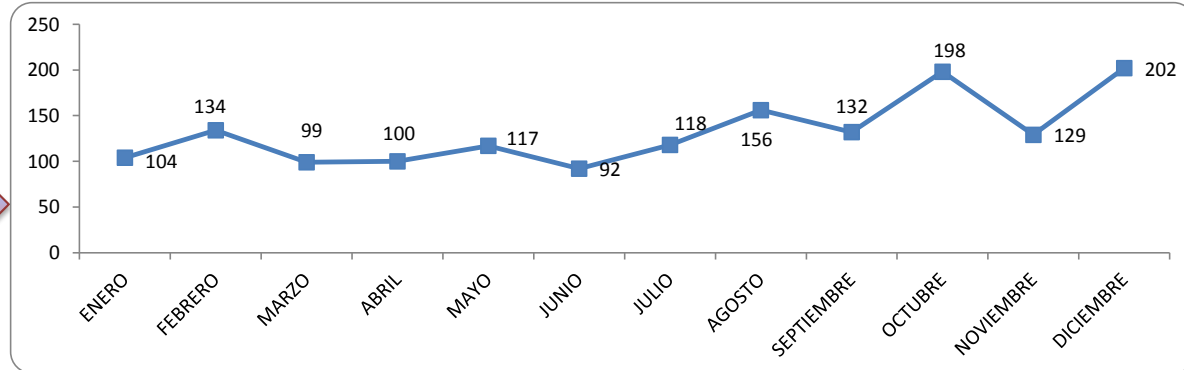
No. PQR VENCIDOS	
MES	No.
ENERO	13
FEBRERO	7
MARZO	5
ABRIL	21
MAYO	5
JUNIO	8
JULIO	12
AGOSTO	7
SEPTIEMBRE	8
OCTUBRE	11
NOVIEMBRE	3
DICIEMBRE	1



No. PQR RADICADOS VIA WEB		
MES	No.	% POR MES
ENERO	176	5.32%
FEBRERO	241	6.24%
MARZO	227	7.18%
ABRIL	219	6.47%
MAYO	249	6.65%
JUNIO	226	7.24%
JULIO	215	5.02%
AGOSTO	241	6.62%
SEPTIEMBRE	251	6.41%
OCTUBRE	257	6.17%
NOVIEMBRE	248	7.34%
DICIEMBRE	271	8.43%



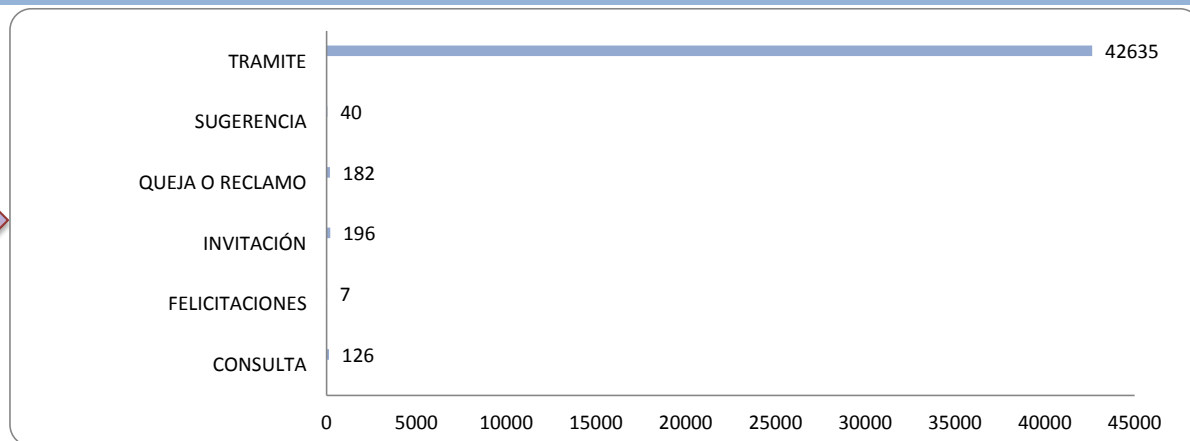
No. DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS POR MES		
MES	No.	% POR MES
ENERO	104	3.14%
FEBRERO	134	3.47%
MARZO	99	3.13%
ABRIL	100	2.95%
MAYO	117	3.13%
JUNIO	92	2.95%
JULIO	118	2.76%
AGOSTO	156	4.28%
SEPTIEMBRE	132	3.37%
OCTUBRE	198	4.75%
NOVIEMBRE	129	3.82%
DICIEMBRE	202	6.28%



**PQR RADICADOS POR TIPO DE REQUERIMIENTO MES A MES**

TIPO DE REQUERIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.
CONSULTA	19	14	7	7	7	11	13	8	7	12	12	9
FELICITACIONES	0	1	0	1	0	3	0	0	0	1	0	1
INVITACIÓN	8	17	16	9	19	13	17	14	20	27	14	22
QUEJA O RECLAMO	7	18	14	8	23	13	15	11	15	31	15	12
SUGERENCIA	1	1	2	1	4	0	4	2	5	5	15	0
TRAMITE	3276	3813	3123	3360	3690	3082	4230	3607	3866	4092	3325	3171
<b>TOTAL</b>	<b>3311</b>	<b>3864</b>	<b>3162</b>	<b>3386</b>	<b>3743</b>	<b>3122</b>	<b>4279</b>	<b>3642</b>	<b>3913</b>	<b>4168</b>	<b>3381</b>	<b>3215</b>

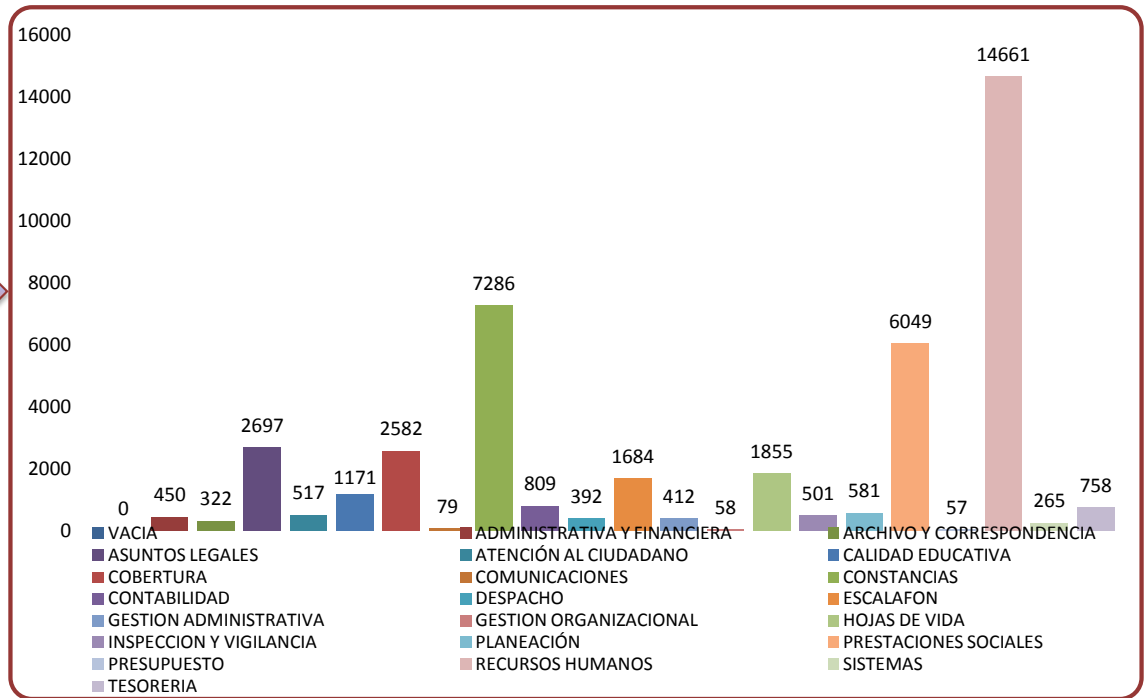
TOTAL PQR RADICADOS POR TIPO DE REQUERIMIENTO A LA FECHA	
DEPENDENCIA	No.
CONSULTA	126
FELICITACIONES	7
INVITACIÓN	196
QUEJA O RECLAMO	182
SUGERENCIA	40
TRAMITE	42635
<b>TOTAL</b>	<b>43186</b>



**NÚMERO DE PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA MES A MES**

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.
VACIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	49	49	28	33	31	19	75	101	17	26	13	9
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	27	29	27	27	37	23	41	25	18	26	21	21
ASUNTOS LEGALES	193	236	219	159	241	213	339	267	287	221	142	180
ATENCIÓN AL CIUDADANO	27	36	33	48	41	32	64	59	48	49	35	45
CALIDAD EDUCATIVA	47	83	105	84	69	73	60	48	79	110	175	238
COBERTURA	132	199	176	196	253	311	282	271	327	163	159	113
COMUNICACIONES	3	14	6	2	4	9	9	16	7	6	3	0
CONSTANCIAS	651	582	499	504	544	459	810	581	674	868	605	509
CONTABILIDAD	11	123	20	78	82	22	89	66	18	172	122	6
DESPACHO	22	26	33	30	32	21	35	36	49	32	41	35
ESCALAFON	99	145	113	135	153	141	110	124	184	157	109	214
GESTION ADMINISTRATIVA	18	30	20	66	88	17	30	30	29	36	24	24
GESTION ORGANIZACIONAL	4	5	4	2	0	1	1	3	2	9	14	13
HOJAS DE VIDA	171	260	171	143	174	113	218	139	146	138	89	93
INSPECCION Y VIGILANCIA	19	29	25	33	46	30	24	38	43	54	93	67
PLANEACIÓN	47	57	46	44	38	77	28	32	111	40	33	28
PRESTACIONES SOCIALES	478	568	474	492	561	426	654	484	552	563	455	342
PRESUPUESTO	8	8	8	6	2	2	0	3	7	5	3	5
RECURSOS HUMANOS	1185	1306	1070	1212	1277	1062	1314	1238	1228	1422	1168	1179
SISTEMAS	21	26	26	16	16	19	24	32	25	20	14	26
TESORERIA	99	53	59	76	54	52	72	49	62	51	63	68
<b>TOTAL</b>	<b>3311</b>	<b>3864</b>	<b>3162</b>	<b>3386</b>	<b>3743</b>	<b>3122</b>	<b>4279</b>	<b>3642</b>	<b>3913</b>	<b>4168</b>	<b>3381</b>	<b>3215</b>

TOTAL NÚMERO DE PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA A LA FECHA	
DEPENDENCIA	No.
VACIA	0
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	450
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	322
ASUNTOS LEGALES	2697
ATENCIÓN AL CIUDADANO	517
CALIDAD EDUCATIVA	1171
COBERTURA	2582
COMUNICACIONES	79
CONSTANCIAS	7286
CONTABILIDAD	809
DESPACHO	392
ESCALAFON	1684
GESTION ADMINISTRATIVA	412
GESTION ORGANIZACIONAL	58
HOJAS DE VIDA	1855
INSPECCION Y VIGILANCIA	501
PLANEACIÓN	581
PRESTACIONES SOCIALES	6049
PRESUPUESTO	57
RECURSOS HUMANOS	14661
SISTEMAS	265
TESORERIA	758
<b>TOTAL</b>	<b>43186</b>

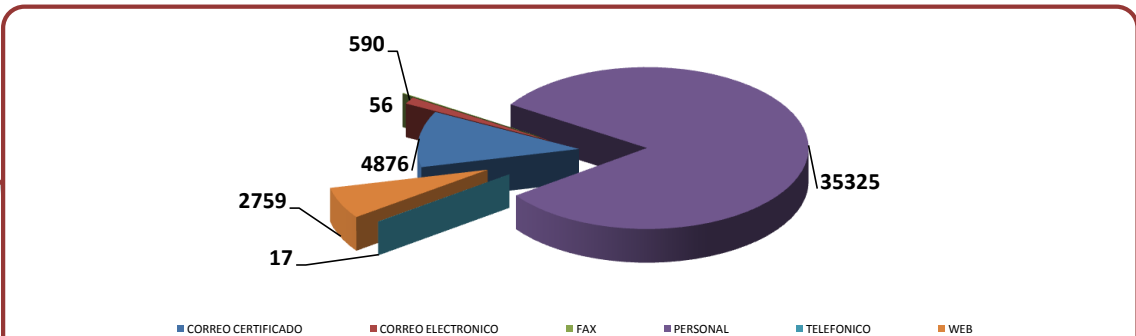


PORCENTAJE DE RESPUESTA DE PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA MES A MES													
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.	
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	100.00%	100.00%	97.06%	100.00%	100.00%	84.21%	97.33%	96.04%	94.12%	98.41%	100.00%	100.00%	
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	97.62%	100.00%	90.91%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.00%	94.44%	100.00%	100.00%	100.00%	
ASUNTOS LEGALES	83.09%	100.00%	99.44%	99.62%	98.33%	97.54%	99.65%	99.14%	99.82%	100.00%	100.00%	100.00%	
ATENCIÓN AL CIUDADANO	98.00%	98.25%	100.00%	97.73%	100.00%	100.00%	99.44%	100.00%	98.91%	100.00%	100.00%	100.00%	
CALIDAD EDUCATIVA	98.33%	100.00%	94.10%	100.00%	93.33%	99.05%	88.26%	94.68%	95.70%	97.54%	100.00%	99.55%	
COBERTURA	98.31%	96.30%	98.51%	100.00%	98.85%	99.04%	48.75%	98.89%	98.16%	100.00%	100.00%	100.00%	
COMUNICACIONES	100.00%	100.00%	50.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	93.75%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
CONSTANCIAS	99.63%	97.81%	98.11%	98.38%	98.44%	97.70%	98.26%	97.84%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
CONTABILIDAD	100.00%	100.00%	100.00%	71.43%	98.28%	95.45%	57.14%	90.91%	83.33%	100.00%	100.00%	100.00%	
DESPACHO	82.31%	86.11%	93.18%	85.71%	98.75%	100.00%	95.85%	80.77%	97.50%	100.00%	100.00%	100.00%	
ESCALAFON	88.89%	97.14%	100.00%	100.00%	88.89%	94.33%	100.00%	97.58%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
GESTION ADMINISTRATIVA	91.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	88.24%	100.00%	94.83%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
GESTION ORGANIZACIONAL	100.00%	100.00%	100.00%	NA	NA	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
HOJAS DE VIDA	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
INSPECCION Y VIGILANCIA	100.00%	100.00%	100.00%	92.00%	100.00%	66.67%	47.83%	87.84%	97.67%	100.00%	99.63%	100.00%	
PLANEACIÓN	100.00%	100.00%	91.67%	76.47%	71.30%	100.00%	90.38%	100.00%	96.40%	100.00%	100.00%	100.00%	
PRESTACIONES SOCIALES	99.01%	99.40%	100.00%	99.57%	99.86%	97.49%	98.84%	82.08%	99.95%	99.51%	100.00%	100.00%	
PRESUPUESTO	100.00%	100.00%	92.86%	100.00%	100.00%	100.00%	NA	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
RECURSOS HUMANOS	96.62%	74.97%	99.79%	99.96%	99.84%	99.76%	99.66%	96.65%	99.90%	99.94%	100.00%	100.00%	
SISTEMAS	87.50%	50.00%	100.00%	90.00%	60.00%	94.74%	93.18%	90.63%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
TESORERIA	100.00%	100.00%	100.00%	88.24%	97.14%	100.00%	95.83%	89.80%	98.39%	100.00%	100.00%	100.00%	

\* NA= No Tiene PQR radicados en el mes

PQR RADICADOS POR CANAL MES A MES												
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.
CORREO CERTIFICADO	319	456	387	384	389	381	524	456	511	430	343	296
CORREO ELECTRONICO	32	37	54	33	33	41	126	37	96	39	15	47
FAX	1	0	4	3	3	3	5	0	11	10	10	6
PERSONAL	2781	3129	2487	2745	3069	2471	3400	3130	3043	3428	2777	2865
TELEFONICO	2	1	3	2	0	0	0	0	1	4	3	1
WEB	176	241	227	219	249	226	215	241	251	257	233	224
<b>TOTAL</b>	<b>3311</b>	<b>3864</b>	<b>3162</b>	<b>3386</b>	<b>3743</b>	<b>3122</b>	<b>4270</b>	<b>3864</b>	<b>3913</b>	<b>4168</b>	<b>3381</b>	<b>3439</b>

TOTAL PQR RADICADOS POR CANAL A LA FECHA	
CANAL	No.
CORREO CERTIFICADO	4876
CORREO ELECTRONICO	590
FAX	56
PERSONAL	35325
TELEFONICO	17
WEB	2759
<b>TOTAL</b>	<b>43623</b>



■ CORREO CERTIFICADO ■ CORREO ELECTRONICO ■ FAX ■ PERSONAL ■ TELEFONICO ■ WEB