



## INFORME PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PERIODO: ENERO A JULIO DE 2022

Fecha de Elaboración: 11 de Agosto de 2022

Líder del Macroproceso de Atención al Ciudadano: RUTH MELVI GORDILLO H.

A continuación se presenta el informe de gestión del proceso de atención al ciudadano articulado al sistema de información de atención al ciudadano SAC en su versión 02 de la Secretaría de Educación Departamental de Nariño, correspondiente al periodo enero a Julio de 2022.

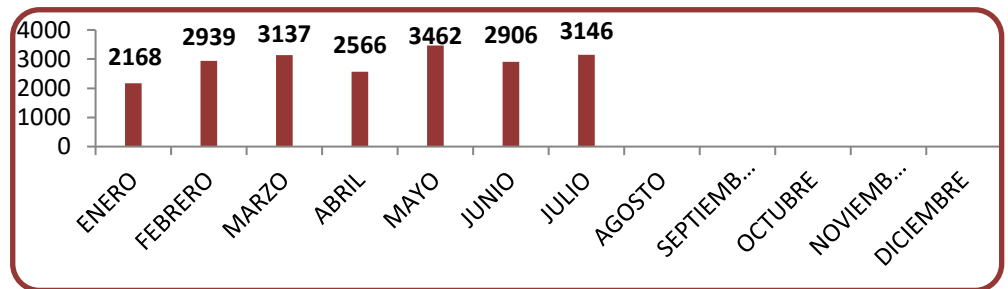
### 1. ESTADO ACTUAL

#### NUMERO DE REQUERIMIENTOS RADICADOS POR MES

##### Requerimientos Total Entidad:

La Secretaría de educación ha radicado en el SACV2 en este periodo 20,324 requerimientos discriminados así:

No. PQR RADICADOS	
MES	No.
ENERO	2168
FEBRERO	2939
MARZO	3137
ABRIL	2566
MAYO	3462
JUNIO	2906
JULIO	3146
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	
TOTAL	20324

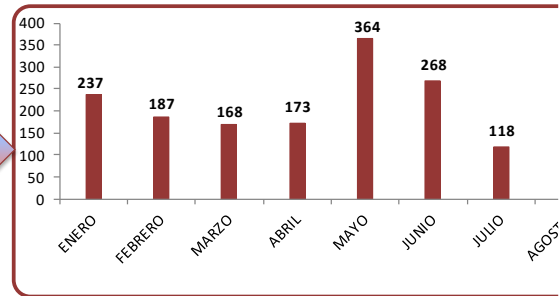


De enero a Julio de 2022 se han radicado 20.324 peticiones las cuales han sido recibidas por los diferentes canales que tiene la Secretaria de educación de Nariño, con un promedio de 115 radicados por día en el sistema SACV2. con un porcentaje de finalización de requerimientos del 94%



### Requerimientos vencidos:

No. PQR VENCIDOS	
MES	No.
ENERO	237
FEBRERO	187
MARZO	168
ABRIL	173
MAYO	364
JUNIO	268
JULIO	118
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	
<b>TOTAL</b>	<b>1515</b>



### Complementar con el informe de vencidos

Durante este periodo se ha evidenciado un incremento en la finalización de requerimientos fuera de tiempo, observando según tabla anterior que la mayor cantidad de vencimientos se refleja en el mes de Mayo con un total de 364 peticiones, que ha conllevado a la disminución del indicador de oportunidad de respuesta, y por ende a la baja del ranking a nivel nacional, afectado principalmente por las respuestas fuera de tiempo por parte del personal contratista en su mayor parte.

Tal como se puede observar en el cuadro siguiente se refleja el comportamiento en respuestas de cada dependencia de la Secretaria de Educación:

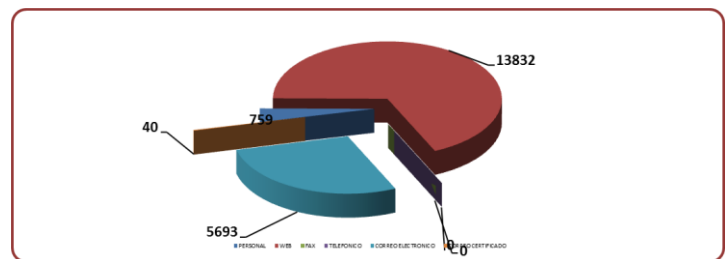
DEPENDENCIA	TOTAL DEPENDENCIA
Administrativa Y Financiera	47
Archivo Y Correspondencia Y Hojas de vida	35
Asuntos Legales	44
Atención Al Ciudadano	39
Calidad Educativa	23
Comunicaciones	0
Cobertura	60
Constancias	502
Contabilidad	1
Despacho	10
Escalafon	0
Gestion Administrativa	128
Gestión Financiera	0
Gestion Organizacional	13
Inspeccion Y Vigilancia	22
nomina	22
Planeación	75
Prestaciones Sociales	83
Presupuesto	13
Recursos Humanos	381
Sistemas	12
Tesoreria	5
<b>TOTAL</b>	<b>1515</b>



De igual manera se ha afectado por las caídas constantes del aplicativo SACV2, debido a cambios que se han realizado al aplicativo y ha generado inconvenientes en la finalización de peticiones en algunos casos, estos inconvenientes fueron presentados ante el Ministerio mediante petición la cual fue aprobada por el Secretario de Educación de Nariño Dr. Jairo Cadena, de igual manera se lo ha evidenciado mediante correos electrónicos solicitando se subsanen los inconvenientes de la plataforma para mejorar nuestras respuestas a los ciudadanos dentro de los términos de ley establecidos.

Requerimientos por canal:

TOTAL PQR RADICADOS POR CANAL A LA FECHA	
CANAL	No.
PERSONAL	759
WEB	13832
FAX	0
TELEFONICO	0
CORREO ELECTRONICO	5693
CORREO CERTIFICADO	40
<b>TOTAL</b>	<b>20324</b>



Como se puede observar de los 20.324 peticiones allegadas a la Secretaria de Educación de Nariño el mayor porcentaje de radicación es a través de los canales web y correo electrónico con un porcentaje del 96%, esto debido a las campañas y capacitaciones que se han realizado motivando la incentivación de utilización de estos canales, donde se puede evidenciar que los ciudadanos una vez superada la emergencia sanitaria han seguido utilizando estos medios, evitando con ello la aglomeración de visitantes para radicar personalmente, es así que el 4% corresponde a radicaciones de manera personal y certificado.

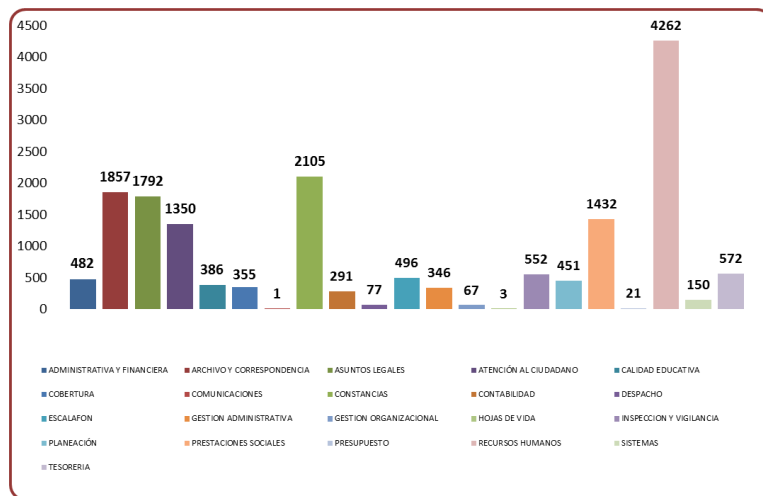
No. PQR RADICADOS VÍA WEB		
MES	No.	% POR MES
ENERO	2168	100,00%
FEBRERO	2933	99,80%
MARZO	3134	99,90%
ABRIL	2561	99,81%
MAYO	3332	96,24%
JUNIO	2665	91,71%
JULIO	2732	86,84%
AGOSTO		
SEPTIEMBRE		
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICEMBRE		
<b>TOTAL</b>	<b>19525</b>	<b>96,07%</b>



### Requerimientos por Dependencia:

En el periodo en estudio, las dependencias a las cuales se le asignaron mayor número de requerimientos en su orden fueron con los siguientes porcentajes tomando como referencias las dependencias con mayor cantidad de peticiones: Recursos Humanos con un porcentaje de participación del 20.97%, Nomina con el 16.11% un Constancias con el 10.36%, archivo y correspondencia con 9.14%, Asuntos legales con el 8.82%, prestaciones sociales con el 7.04 y Atención al ciudadano con el 6.64% y las dependencias con el menor número de requerimientos asignados son: Comunicaciones, presupuesto, Gestión Organizacional y Despacho.

TOTAL NÚMERO DE PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA A LA FECHA	
DEPENDENCIA	No.
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	482
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	1857
ASUNTOS LEGALES	1792
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1350
CALIDAD EDUCATIVA	386
COBERTURA	355
COMUNICACIONES	1
CONSTANCIAS	2105
CONTABILIDAD	291
DESPACHO	77
ESCALAFON	496
GESTION ADMINISTRATIVA	346
GESTION ORGANIZACIONAL	67
HOJAS DE VIDA	3
INSPECCION Y VIGILANCIA	552
NOMINA	3276
PLANEACION	451
PRESTACIONES SOCIALES	1432
PRESUPUESTO	21
RECURSOS HUMANOS	4262
SISTEMAS	150
TESORERIA	572
<b>TOTAL</b>	<b>20324</b>



### ANALISIS DE CALIDAD DE RESPUESTAS

Al realizar un muestreo en las respuestas dadas a los requerimientos del periodo en estudio, se puede observar que la gran mayoría corresponden a respuestas de fondo y de calidad, teniendo que cuenta que en oportunidades son negativas a las expectativas de los usuarios. Sin embargo cabe resaltar que algunas respuestas son incompletas o de forma más no de fondo, lo que genera malestar en los usuarios, reiterando que realicen nuevamente sus requerimientos, Recursos de Reposición, y en otras oportunidades acciones judiciales, para una respuesta acorde a sus expectativas, anotando que si bien es cierto hay acciones judiciales se ha logrado evidenciar que las respuestas han sido emitidas y de acuerdo a las directrices y normatividad establecidas por la Secretaria, conllevando con ello a demostrar hechos superados ante los entes judiciales.

Es por ello que bajo estas premisas se puede observar el siguiente comportamiento de peticiones donde se observa las acciones judiciales que han llegado desde enero a julio de 2022, como también las peticiones de los diferentes



entes de control y las peticiones normales con sus respectivos tramites, para un total de 20.324, tal como se evidencia en la siguiente información:

TIPO DOCUMENTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
PROCESOS JUDICIALES Y TUTELAS	150	219	279	204	292	269	254
ENTES DE CONTROL	32	72	69	43	161	221	61
DERECHOS DE PETICION	1978	2648	2789	2319	3009	2416	2831
<b>TOTAL</b>	<b>2160</b>	<b>2939</b>	<b>3137</b>	<b>2566</b>	<b>3462</b>	<b>2906</b>	<b>3146</b>

## 1. INDICADORES DE GESTIÓN

Los requerimientos ingresados en SAC son analizados bajo dos indicadores:

El primer indicador **Variación de Quejas y reclamos**

### QUEJAS:

Las quejas ingresadas por servicios prestados en la Secretaria de Educación para este periodo de enero a julio de 2022, fueron **80** frente a las 20.324 peticiones allegadas, pero que de estas se logra identificar 32 quejas que involucran directamente la relación con la garantía del derecho a la educación en atención a los Establecimientos Educativos de los diferentes grupos priorizados para nuestro seguimiento, quejas que afectan a los establecimientos educativos especialmente con temas de abandono de cargo, acoso laboral, abuso sexual, quejas contra docentes y rectores, programa PAE por insumos, manipulación de alimentos y entrega errónea y de mala calidad de los alimentos para nuestros estudiantes, Bullyng y agresión física contra menores y falta de docentes y administrativos. Frente a lo mencionado se logra evidenciar que se han tomado correctivos por parte de las dependencias involucradas fijando rutas de atención, programación de visitas y enviando a los entes de control las peticiones que conlleven a sanciones.

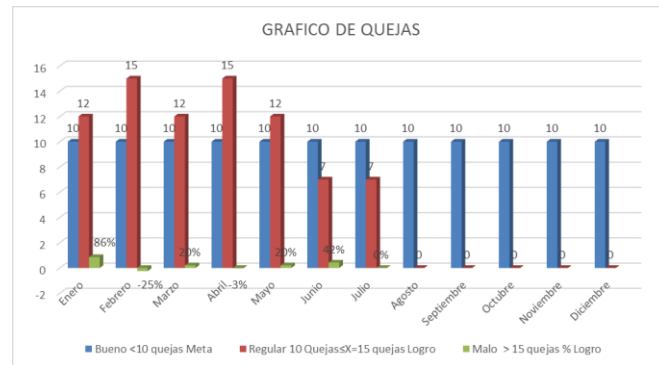
De igual manera se observa en el indicador que teniendo una meta de 10 quejas por mes, estas han ido disminuyendo, es así que se mantenía en un rango de regular sin sobrepasar la variación formulada, y para los meses de junio y julio se observa que las quejas disminuyeron a 7 respectivamente, conllevando a mejorar el indicador de quejas llegando al rango de bueno.

### **Variación de Quejas**

**Formula:** (Número de quejas presentadas en el mes actual – Número de quejas presentadas en el mes anterior) / Número de quejas presentadas en el mes anterior



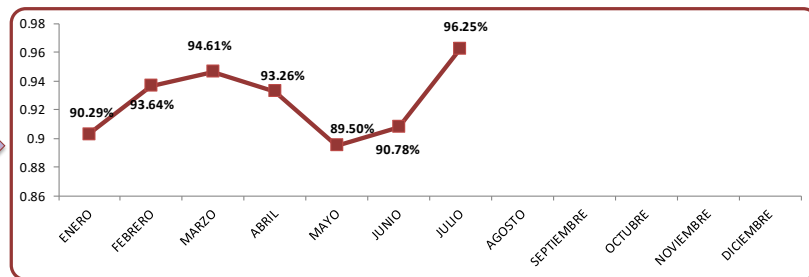
Bueno		Regular	Malo
<10 quejas		10 Quejas ≤ X=1 5 quejas	> 15 quejas
Fecha	Meta	Logro	% Logro
Enero	10	12	86%
Febrero	10	15	-25%
Marzo	10	12	20%
Abril	10	15	-3%
Mayo	10	12	20%
Junio	10	7	42%
Julio	10	7	0%
Agosto	10	0	
Septiembre	10	0	
Octubre	10	0	
Noviembre	10	0	
Diciembre	10	0	



### Efectividad en la respuesta

El segundo indicador es el denominado **Efectividad en la respuesta**, que para este periodo tuvo un comportamiento en la oportunidad de respuesta con un promedio del 92.62% conllevando a una baja en ranking a nivel nacional, que para el mes de julio ocupó la Secretaría de Educación el puesto 39

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
MES	No.
ENERO	90.29%
FEBRERO	93.64%
MARZO	94.61%
ABRIL	93.26%
MAYO	89.50%
JUNIO	90.78%
JULIO	96.25%
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	



A continuación se discrimina el comportamiento de cada dependencia en el lapso de Enero a Julio de 2022



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	92.54%	92.42%	86.59%	88.00%	82.09%	93.10%	98.90%					
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	97.85%	96.15%	90.65%	97.73%	98.93%	98.11%	99.53%					
ASUNTOS LEGALES	97.79%	92.36%	99.25%	96.97%	95.52%	96.31%	97.25%					
ATENCIÓN AL CIUDADANO	99.43%	92.00%	92.99%	97.79%	98.21%	97.33%	100.00%					
CALIDAD EDUCATIVA	89.66%	88.89%	97.06%	92.19%	94.44%	97.37%	95.24%					
COBERTURA	69.70%	86.57%	90.48%	85.00%	78.33%	76.79%	91.23%					
COMUNICACIONES	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%					
CONSTANCIAS	69.03%	93.96%	95.45%	73.76%	44.56%	68.16%	97.04%					
CONTABILIDAD	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	94.44%	100.00%					
DESPACHO	0.00%	100.00%	100.00%	85.71%	92.86%	90.48%	73.68%					
ESCALAFÓN	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%					
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	15.69%	26.09%	61.11%	61.11%	91.48%	35.85%	85.71%					
GESTIÓN ORGANIZACIONAL	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	89.66%	73.68%					
HOJAS DE VIDA	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%					
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	87.50%	95.18%	92.79%	100.00%	100.00%	94.74%	94.74%					
NOMINA	99.52%	98.46%	98.83%	98.33%	100.00%	100.00%	100.00%					
PLANEACIÓN	88.24%	95.83%	89.83%	85.22%	85.37%	92.65%	58.18%					
PRESTACIONES SOCIALES	97.47%	96.83%	93.80%	93.07%	90.00%	97.22%	94.35%					
PRESUPUESTO	100.00%	0.00%	0.00%	42.86%	50.00%	33.33%	0.00%					
RECURSOS HUMANOS	81.06%	89.89%	92.67%	94.10%	92.25%	92.54%	95.29%					
SISTEMAS	100.00%	69.23%	100.00%	100.00%	96.55%	95.65%	84.21%					
TESORERÍA	98.81%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.12%	100.00%					

Como se puede observar, en el reporte que se presenta hay varias dependencias que se han mantenido con un porcentaje superior al 95% cumpliendo con la respuesta a tiempo de los requerimientos asignados a su cargo, pero por su parte hay otras donde se evidencia la baja oportunidad de respuesta entre ellas: Subsecretaría de Cobertura, Planeación, Gestión Administrativa y Presupuesto.

### Acciones de Mejora

Resaltar a todas las dependencias en los reportes mensuales de los requerimientos, la importancia de brindar una respuesta clara y oportuna a los usuarios, así como la calidad que se debe manejar para que haya satisfacción por parte de los ciudadanos, para así evitar acciones judiciales que perjudiquen a la Entidad.

Continuar incentivando la cultura de consulta permanente del SACV2, así como del correo institucional, para estar al tanto de los requerimientos asignados y poder generar una respuesta oportuna a las peticiones asignadas a cargo de cada funcionario y/o contratista de nuestra Administración, para tal fin se requiere hacer la reinducción tanto en el manejo del aplicativo como en las normas establecidas dentro del CPCA como del Código Disciplinario

Esp. RUTH MELVI GORDILLO HERNANDEZ  
Profesional Universitaria G.4  
Lider Macroproceso E. Atención al Ciudadano  
y Administradora SAC



Secretaría  
de Educación

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

SEDE ADMINISTRATIVA  
Gobernación de Nariño - Cra. 42B No 18A - 85 Barrio Pandiaco / Pasto Nariño (Colombia)  
Conmutador: (57) 2 7333737 – Código Postal: 520002 / 087  
[www.sednarino.gov.co](http://www.sednarino.gov.co) - [sednarino@narino.gov.co](mailto:sednarino@narino.gov.co)