



Secretaría
de Educación

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE NARIÑO
INFORMACIÓN ACTUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAC



INFORME DE TRANSPARENCIA Y GESTION SACV2 2022

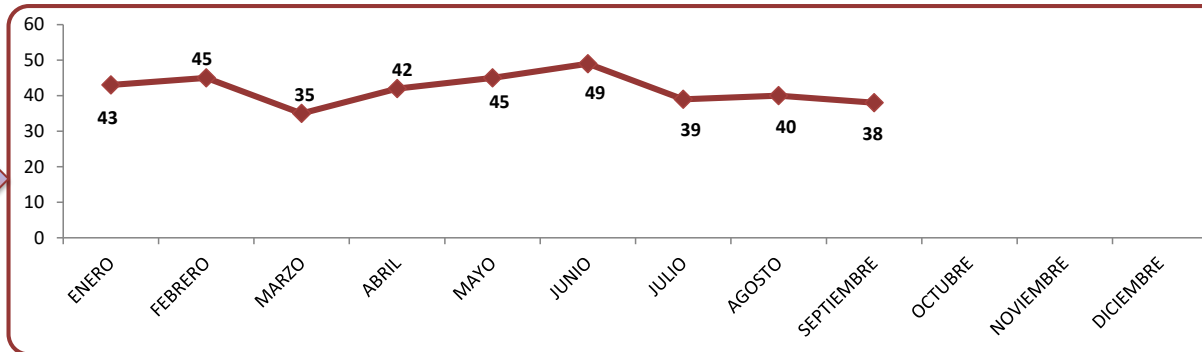
1 INFORMACIÓN GENERAL

RAZON SOCIAL				SECRETARIA DE EDUCACION DE NARIÑO				FECHA ACTUALIZACION							
TELEFONO				TELEFONO				DIRECCION				PAGINA WEB			
(2) 7333737				(2) 7333737				Carrera 42 B No. 18 A 85 Pandiaco				www.sednariño.gov.co			
NOMBRE SECRETARIO(A) DE EDUCACION				CORREO ELECTRONICO				TELEFONO DIRECTO Y CELULAR							
JAIRO HERNAN CADENA ORTEGA				jairocadena@narino.gov.co				7333737 - 301 4212114							
NOMBRE: GESTION ORGANIZACIONAL				CORREO ELECTRONICO				TELEFONO DIRECTO Y CELULAR							
LUIS IGNACIO DELGADO				gestionorganizacional@narino.gov.co				7333737 ext. 262 - 312 2246220							
NOMBRE DEL LIDER SAC				CORREO ELECTRONICO				TELEFONO DIRECTO Y CELULAR							
RUTH MELVI GORDILLO HERNANDEZ				melvy08@hotmail.com - ruthgordillo@narino.gov.co				7333737 ext. 237 - 312-2878634							

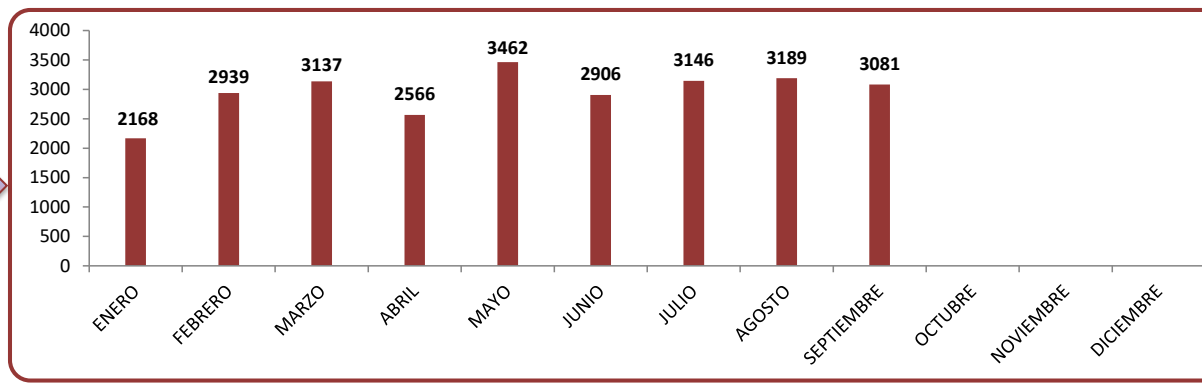
2 INFORMACIÓN DE FUNCIONARIOS

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	4		4	4		4	4		4	4		4	4		4	4		4
FUNCIONARIOS	165		165	170		170	180		180	186		186	186		186	188		188
	170			175			185			191			191			193		
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			0			0			0
OPERADORES	4		4	4		4	4		4			0			0			0
FUNCIONARIOS	190		190	187		187	187		187			0			0			0
	195			192			192			0			0			0		
ROL	CARGO	TIPO CONTRATO		NOMBRE DEL USUARIO				TERMINACIÓN CONTRATO		DATOS CONTACTO				CORREO ELECTRONICO				
		Planta.	Prov.	AÑO	MES													
LÍDER	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	X		RUTH MELVY GORDILLO						7333737 ext. 223 - 312-2878634				ruthgordillo@narino.gov.co				
ADM	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	X		RUTH MELVY GORDILLO						7333737 ext. 223 - 312-2878634				ruthgordillo@narino.gov.co				
OPE	TÉCNICO OPERATIVO		X	ALBA NELLY CALDERON MELO						7333737 ext 272 3136609211				anellycam@gmail.com				
OPE	TÉCNICO OPERATIVO	X		JAIME ANTONIO RODRIGUEZ ORTEGA						7333737 ext. 272 3165455843				rodriguezjaro@gmail.com				
OPE	TÉCNICO OPERATIVO	X		YOLANDA MARIVEL TRUJILLO CAICEDO						7333737 ext. 272 3013770983				ymtrujillo0365@gmail.com				
OPE	TÉCNICO OPERATIVO	X		VICTOR VIVEROS ALARCON						7333737 ext. 272 3217763224				victorviveros599@gmail.com				

PUESTO RANKING	
MES	LUGAR
ENERO	43
FEBRERO	45
MARZO	35
ABRIL	42
MAYO	45
JUNIO	49
JULIO	39
AGOSTO	40
SEPTIEMBRE	38
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	

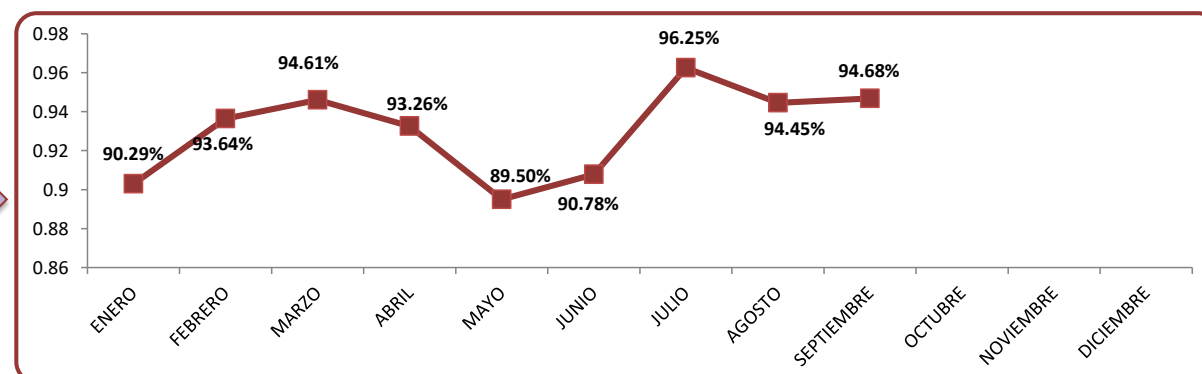


No. PQR RADICADOS	
MES	No.
ENERO	2168
FEBRERO	2939
MARZO	3137
ABRIL	2566
MAYO	3462
JUNIO	2906
JULIO	3146
AGOSTO	3189
SEPTIEMBRE	3081
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	
TOTAL	26594

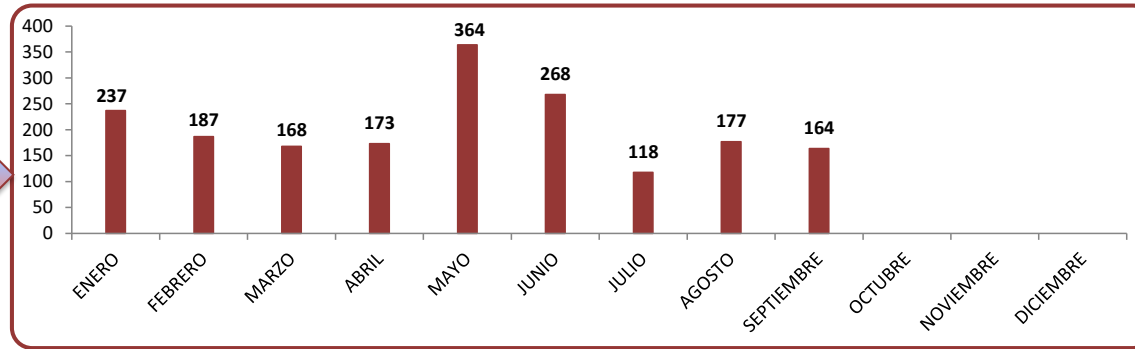


PROMEDIO PQR RADICADO POR MES	2955
PROMEDIO PQR RADICADO POR DIA	148

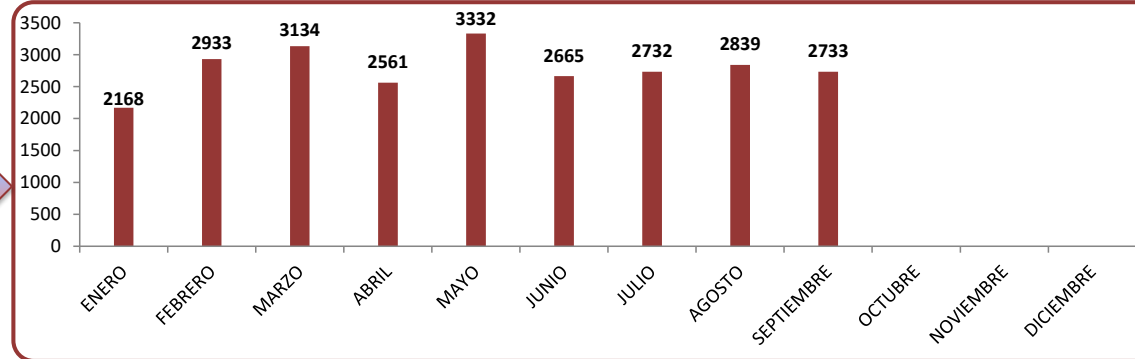
OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
MES	No.
ENERO	90.29%
FEBRERO	93.64%
MARZO	94.61%
ABRIL	93.26%
MAYO	89.50%
JUNIO	90.78%
JULIO	96.25%
AGOSTO	94.45%
SEPTIEMBRE	94.68%
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	



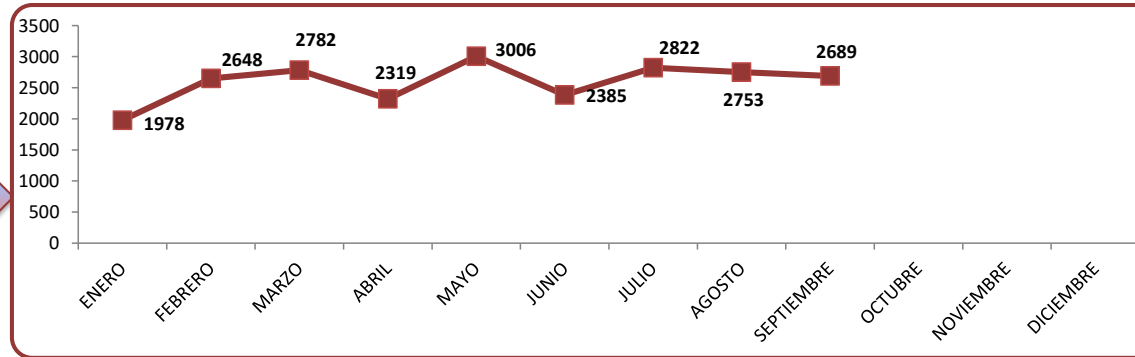
No. PQR VENCIDOS	
MES	No.
ENERO	237
FEBRERO	187
MARZO	168
ABRIL	173
MAYO	364
JUNIO	268
JULIO	118
AGOSTO	177
SEPTIEMBRE	164
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	
TOTAL	1856



No. PQR RADICADOS VIA 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	2839	89.02%
SEPTIEMBRE	2733	88.70%
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		
TOTAL	25097	94.37%

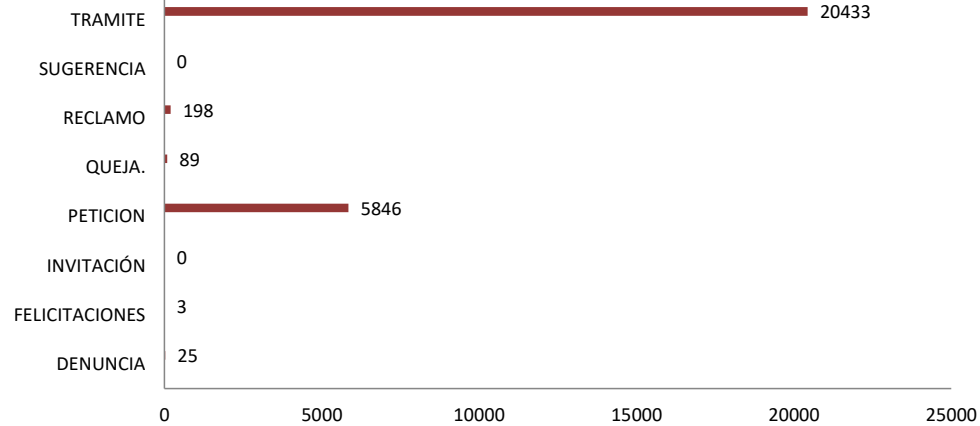


No. DERECHOS DE PETICION RADICADOS POR MES		
MES	No.	% POR MES
ENERO	1978	91.24%
FEBRERO	2648	90.10%
MARZO	2782	88.68%
ABRIL	2319	90.37%
MAYO	3006	86.83%
JUNIO	2385	82.07%
JULIO	2822	89.70%
AGOSTO	2753	86.33%
SEPTIEMBRE	2689	87.28%
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		
TOTAL	23382	87.92%



TIPO DE REQUERIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.
DENUNCIA	0	0	1	1	4	3	2	3	11			
FELICITACIONES	0	0	0	1	0	0	1	0	1			
INVITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
PETICION	557	744	602	536	792	655	666	684	610			
QUEJA.	12	15	12	15	12	7	7	5	4			
RECLAMO	23	40	24	26	19	17	19	13	17			
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
TRAMITE	1576	2140	2498	1987	2635	2224	2451	2484	2438			
TOTAL	2168	2939	3137	2566	3462	2906	3146	3189	3081	0	0	0

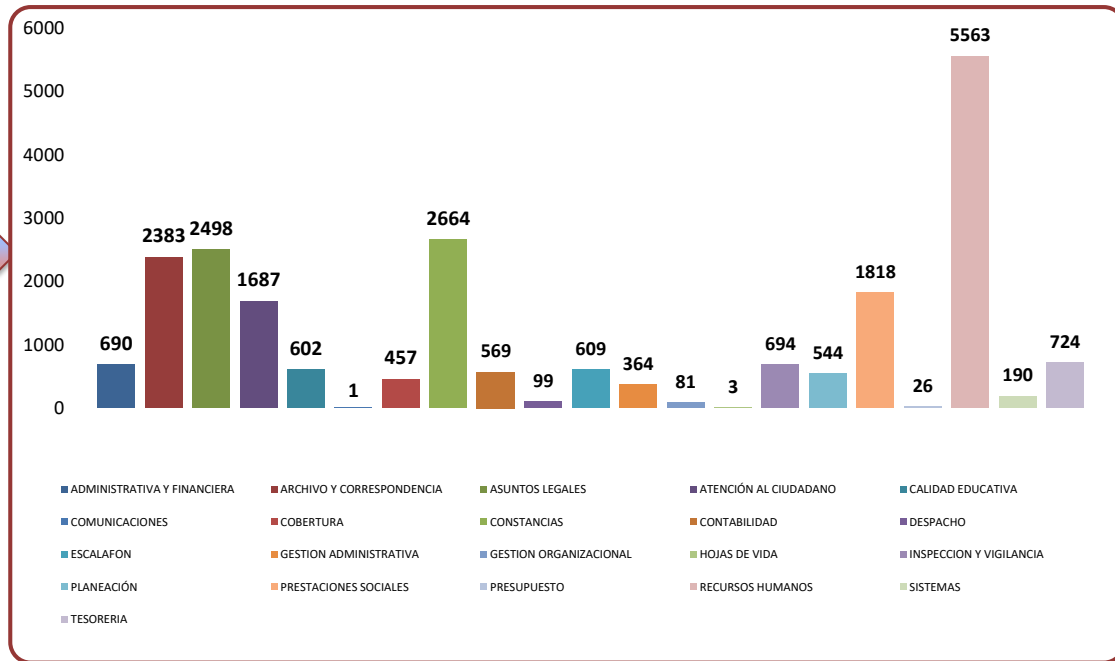
TOTAL PQR RADICADOS POR TIPO DE REQUERIMIENTO A LA FECHA	
DEPENDENCIA	No.
DENUNCIA	25
FELICITACIONES	3
INVITACIÓN	0
PETICION	5846
QUEJA.	89
RECLAMO	198
SUGERENCIA	0
TRAMITE	20433
TOTAL	26594



NÚMERO DE PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA MES A MES												
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	67	66	83	50	67	58	91	113	95			
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	93	104	142	88	469	318	643	408	118			
ASUNTOS LEGALES	181	253	269	264	290	244	291	376	330			
ATENCIÓN AL CIUDADANO	176	157	157	181	280	225	174	167	170			
CALIDAD EDUCATIVA	29	36	141	64	36	38	42	56	160			
COMUNICACIONES	0	0	1	0	0	0	0	0	0			
PLANEACION Y COBERTURA	33	67	42	40	60	56	57	45	57			
CONSTANCIAS	155	298	265	221	494	402	270	290	269			
CONTABILIDAD	4	8	214	23	6	18	18	56	222			
DESPACHO	0	3	6	14	14	21	19	11	11			
ESCALAFON	86	82	96	63	43	65	61	68	45			
GESTION ADMINISTRATIVA	51	23	18	18	176	53	7	6	12			
GESTION ORGANIZACIONAL	0	0	0	0	0	29	38	9	5			
HOJAS DE VIDA	0	2	0	1	0	0	0	0	0			
INSPECCION Y VIGILANCIA	40	83	111	123	100	57	38	62	80			
NOMINA	418	519	447	420	519	438	515	554	498			
PLANEACIÓN	17	48	118	115	41	57	55	41	52			
PRESTACIONES SOCIALES	158	284	260	202	171	180	177	190	196			
PRESUPUESTO	1	2	3	7	2	6	0	2	3			
RECURSOS HUMANOS	565	791	696	576	568	536	530	635	666			

SISTEMAS	10	13	10	27	29	23	38	22	18			
TESORERIA	84	100	58	69	97	82	82	78	74			
TOTAL	2168	2939	3137	2566	3462	2906	3146	3189	3081			

TOTAL NUMERO DE PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA A LA FECHA	
DEPENDENCIA	No.
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	690
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	2383
ASUNTOS LEGALES	2498
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1687
CALIDAD EDUCATIVA	602
COMUNICACIONES	1
COBERTURA	457
CONSTANCIAS	2664
CONTABILIDAD	569
DESPACHO	99
ESCALAFON	609
GESTION ADMINISTRATIVA	364
GESTION ORGANIZACIONAL	81
HOJAS DE VIDA	3
INSPECCION Y VIGILANCIA	694
NOMINA	4328
PLANEACIÓN	544
PRESTACIONES SOCIALES	1818
PRESUPUESTO	26
RECURSOS HUMANOS	5563
SISTEMAS	190
TESORERIA	724
TOTAL	26594



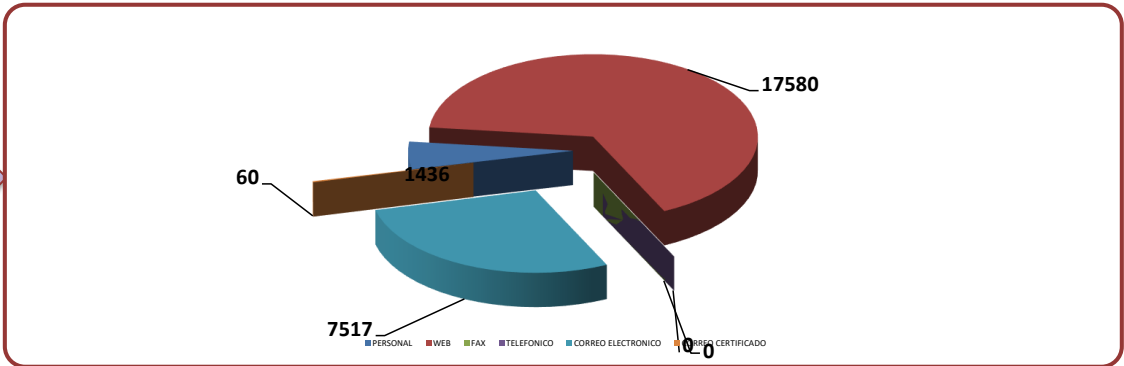
PORCENTAJE DE RESPUESTA DE PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA MES A MES												
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	92.54%	92.42%	86.59%	88.00%	82.09%	93.10%	98.90%	94.69%	89.47%			
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	97.85%	96.15%	90.65%	97.73%	98.93%	98.11%	99.53%	97.55%	99.15%			
ASUNTOS LEGALES	97.79%	92.36%	99.25%	96.97%	95.52%	96.31%	97.25%	99.20%	99.70%			
ATENCIÓN AL CIUDADANO	99.43%	92.00%	92.99%	97.79%	98.21%	97.33%	100.00%	95.21%	97.06%			
CALIDAD EDUCATIVA	89.66%	88.89%	97.06%	92.19%	94.44%	97.37%	95.24%	92.86%	98.75%			
COBERTURA	69.70%	86.57%	90.48%	85.00%	78.33%	76.79%	91.23%	82.22%	91.23%			
COMUNICACIONES	0.00%	0.00%	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%	88.62%	98.14%			
CONTABILIDAD	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	94.44%	100.00%	100.00%	100.00%			
DESPACHO	0.00%	100.00%	100.00%	85.71%	92.86%	90.48%	73.68%	54.55%	100.00%			
ESCALAFON	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
GESTION ADMINISTRATIVA	15.69%	26.09%	61.11%	61.11%	91.48%	35.85%	85.71%	83.33%	75.00%			
GESTION ORGANIZACIONAL	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	89.66%	73.68%	77.78%	66.67%			
HOJAS DE VIDA	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%			
INSPECCION Y VIGILANCIA	87.50%	95.18%	92.79%	100.00%	100.00%	94.74%	94.74%	95.15%	95.00%			
NOMINA	99.52%	98.46%	98.83%	98.33%	100.00%	100.00%	100.00%	99.28%	100.00%			
PLANEACIÓN	88.24%	95.83%	89.83%	85.22%	85.37%	92.65%	58.18%	80.49%	69.23%			

PRESTACIONES SOCIALES	97.47%	96.83%	93.80%	93.07%	90.00%	97.22%	94.35%	85.79%	96.94%			
PRESUPUESTO	100.00%	0.00%	0.00%	42.86%	50.00%	33.33%	0.00%	0.00%	100.00%			
RECURSOS HUMANOS	81.06%	89.89%	92.67%	94.10%	92.25%	92.54%	95.29%	92.25%	84.53%			
SISTEMAS	100.00%	69.23%	100.00%	100.00%	96.55%	95.65%	84.21%	45.45%	94.44%			
TESORERIA	98.81%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.12%	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.
PERSONAL	0	2	0	3	128	229	397	335	342			
WEB	1523	2090	2119	1780	2408	1886	2026	1926	1822			
CETIL	0	0	0	0	0	0	0	0	1			
FAX	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
TELEFONICO	0	0	0	0		0	0	0				
CORREO ELECTRONICO	645	843	1015	781	924	779	706	913	911			
CORREO CERTIFICADO	0	4	3	2	2	12	17	15	5			
TOTAL	2168	2939	3137	2566	3462	2906	3146	3189	3081	0	0	0

TOTAL PQR RADICADOS POR CANAL A LA FECHA	
CANAL	No.
PERSONAL	1436
WEB	17580
FAX	0
TELEFONICO	0
CORREO ELECTRONICO	7517
CORREO CERTIFICADO	60
TOTAL	26593



|



No.	#	%		
0	0			
690	10	2.59	26594	100
2383	5	8.96	26594	
2498	4	9.4	100	
1687	7	6.34		
602	12	2.26		
1	22	0.004		
457	15	1.71		
2664	3	10.02		
569	13	2.14		
99	18	0.37		
609	10	2.24		
364	16	1.37		
81	19	0.304		
3	21	0.011		
694	11	2.61		
4328	2	16.27		
544	14	2.045		
1818	6	6.84		
26	20	0.098		
5563	1	20.92		
190	17	0.71		
724	8	2.72		
26594		100		

91	88	55	289
111	115	110	446
242	262	184	872
214	210	150	724
56	51	144	395
50	54	30	134
0	0	0	30
172	304	182	840
11	16	9	45
7	8	3	21
55	55	54	218
17	11	17	62
2	2	0	4
0	0	0	0
49	113	65	292
447	544	481	1953
260	92	27	406
310	236	248	1042
1	1	0	2
545	697	473	2188
13	19	20	72

70

88

77

312
10347