



## ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Secretaría de Educación de Nariño tiene a disposición de la ciudadanía y grupos de interés a la Oficina de Atención al Ciudadano donde se tramitan los requerimientos de nuestros usuarios utilizando diferentes canales que generan espacios de interacción y permiten tener cobertura inclusive en las zonas más apartadas de nuestro Territorio, mejorando la atención y facilitando el acceso a la información y servicios que ofrece nuestra entidad.

A través de nuestra plataforma SACV2 aplicativo de sistema de atención al ciudadano implementado por el MEN y de acceso a la información por parte de nuestros ciudadanos, permite registrar y consultar requerimientos, acceder a pantallas de auto consulta, atención en ventanilla virtual, atención personalizada vía telefónica y envío de respuestas y documentos a través del correo electrónico registrado en la base de datos y parametrizado dentro del aplicativo.

El Sistema de atención al ciudadano es una alternativa muy importante para la comunidad educativa debido a que permite presentar y hacer seguimiento vía web las peticiones, consultas, sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones y radicar trámites en línea incluyendo cualquier tipo de evidencia que sustente el asunto que presente para ser resuelto dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 que es la norma que regula el derecho de petición en Colombia; de igual manera permite su acceso desde la comodidad de su casa, trabajo y oficina, para que pueda realizar seguimiento a sus requerimientos y recibir por este medio sus respuestas, notificadas vía e-mail a través de la plataforma SACV2, como también la notificación de actos administrativos emanados por la Secretaría de Educación de Nariño.

La oficina de Atención al Ciudadano tiene como función principal el servicio de atención al ciudadano y manejo de la Correspondencia la cual la viene realizando a través de la atención personalizada utilizando la herramienta establecida para ello, como es nuestra plataforma SAC en su versión 2 la cual se encuentra parametrizada en la página de la Secretaría de educación [www.sednarino.gov.co](http://www.sednarino.gov.co), a través de este medio se puede verificar la calidad y oportunidad de las respuestas brindadas a nuestros ciudadanos, bajo controles de auditorías e indicadores establecidos en nuestro Macroproceso E. como también se encarga de verificar los correos electrónicos enviados al correo institucional de la Secretaría de Educación [sednarino@narino.gov.co](mailto:sednarino@narino.gov.co) con la finalidad de ser registrados en el aplicativo antes mencionado, de igual manera



con su equipo de trabajo se encarga del proceso de posesión de personal administrativo y docente y del proceso de emitir comunicados, notificaciones de manera personal, escrita, por correo electrónico y en otras oportunidades por falta de presencia de los mismos a través de notificaciones por aviso, referente a nombramientos de directivos docentes, docentes, administrativos de manera temporal o de planta. Traslados, licencias, vacaciones, escalafón y prestaciones sociales.

Nuestro objetivo principal es verificar que los funcionarios respondan en el menor tiempo y con la calidad requerida las peticiones realizadas por el ciudadano, recibir, tramitar y responder oportunamente a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y correspondencia recibida y radicadas en el aplicativo SAC de la comunidad educativa o la ciudadanía en general y tramitar diligentemente la correspondencia enviada, ejerciendo control sobre el proceso y el archivo de los documentos generados.

Cabe anotar que la oficina de archivo y correspondencia se encuentra de igual manera a cargo de Atención al Ciudadano, El rol que cumple esta dependencia es el manejo de los archivos dentro del ámbito administrativo y organizacional en una entidad influye directamente en el buen desarrollo de las funciones que allí se desempeñan. Es así como el archivo es un área de soporte administrativo muy importante para la gestión institucional

En ese sentido presentamos un Informe General correspondiente a enero con corte a 31 de mayo de 2025, en cumplimiento de la normativa vigente respecto al derecho de acceso a la información pública nacional (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014, Decreto 491 de 2020), a la Estrategia y Plan Anticorrupción de la entidad.

## **PQR RADICADAS**

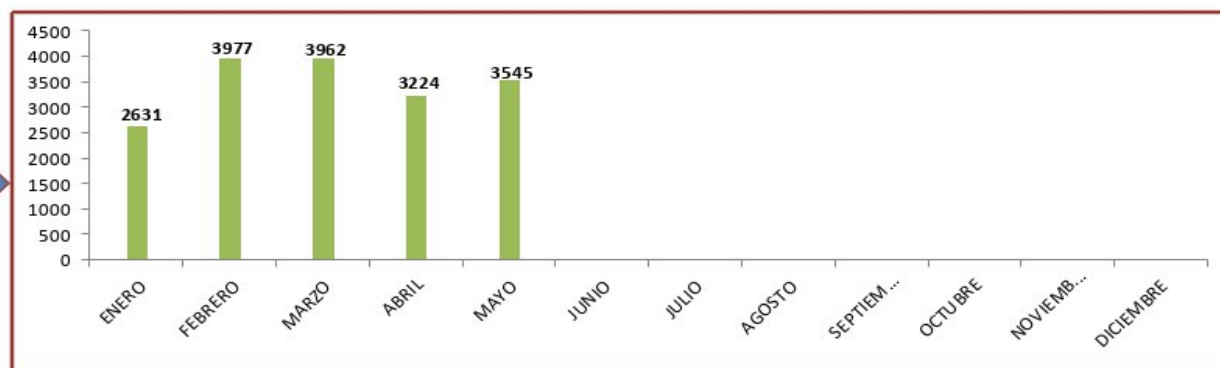
Se presenta un informe con corte a 31 de mayo de 2025 donde se puede evidenciar que se han radicado 17.339 solicitudes las cuales han sido atendidas por los funcionarios y contratistas de las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación de Nariño, con un promedio mensual de 3.468, Respuestas que han sido emitidas de manera clara y oportuna dentro de los terminos establecidos por la Ley 1755 de 2015. De igual manera se informa que a través del aplicativo SAC en su versión 2 está abierto durante los 7 días de la semana y las 24 horas del día, indeicando que es accesible por los ciudadanos para que hagan sus solicitudes desde



la comodidad de su casa o trabajo, conllevando con ello a la mejora del servicio y la atención de manera virtual.

Se presenta a continuación un reporte mes a mes de su comportamiento en aplicativo SAC v2

No. PQR RADICADOS	
MES	No.
ENERO	2631
FEBRERO	3977
MARZO	3962
ABRIL	3224
MAYO	3545
JUNIO	
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	
TOTAL	17339



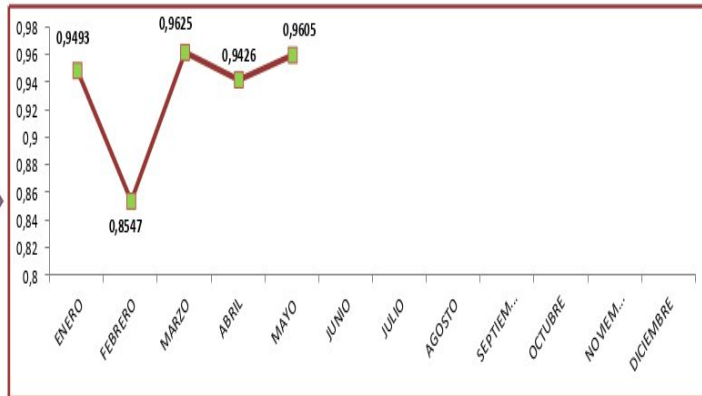
## OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA

En oportunidad de respuesta existió mayor pertenencia con el sistema frente a respuestas brindadas por los funcionarios y/o contratistas respondiendo las solicitudes realizadas por los ciudadanos con oportunidad, calidad, tal como se refleja en el porcentaje promedio donde se puede observar que cada vez se logra mayor compromiso con el ciudadano en la respuesta brindada a cada uno de los requerimientos, tratando de llegar a la meta propuesta del 100% y donde se observa que para lo corrido de esta vigencia 2025 el porcentaje promedio es del 93.40%,



porcentaje favorable de acuerdo a los indicadores de oportunidad de la respuesta que se manejan en la Secretaría de Educación de Nariño

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
MES	No.
ENERO	94,93%
FEBRERO	85,47%
MARZO	96,25%
ABRIL	94,26%
MAYO	96,05%
JUNIO	
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	



## RADICADOS POR CANAL DE ATENCION

A través de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación de Nariño, se puede observar que el más utilizado es a través del aplicativo SACV2 donde se evidencia un total de 10.751 peticiones radicadas a través de la Web, indicando con ello que las campañas realizadas incentivando su uso han sido favorables, por ello se observa que tanto la comunidad educativa como la ciudadanía en general hacen uso del aplicativo ingresando con su usuario y contraseña. incrementaron su utilización, para ello se dispuso de la incentivación de campañas, videos y capacitaciones que fueron brindadas para el uso y manejo de la plataforma SACV2 motivando con ello al uso y cultura de la radicación en Web que ha crecido para esta vigencia. Capacitación que ha sido brindada por los diferentes canales como son Google meet y por YouTube

TOTAL PQR RADICADOS POR CANAL A LA FECHA	
CANAL	No.
PERSONAL	2346
WEB	10751
FAX	0
TELEFONICO	0
CORREO ELECTRONICO	4193
CORREO CERTIFICADO	49
<b>TOTAL</b>	<b>17339</b>



De igual manera se ha logrado descongestionar la sala de atención por cuanto el uso del aplicativo es prioridad ahora para los ciudadanos, ahorrando con ello tiempo, gastos de traslados y eficacia en la radicación. Otro canal importante es el correo electrónico institucional [sednarino@narino.gov.co](mailto:sednarino@narino.gov.co), donde los entes de control y judiciales acceden y envían todas las solicitudes y procesos para ser ingresados en el aplicativo, se observa que durante este periodo se han radicado 4.193 solicitudes y registradas debidamente en SAC en su versión 2.

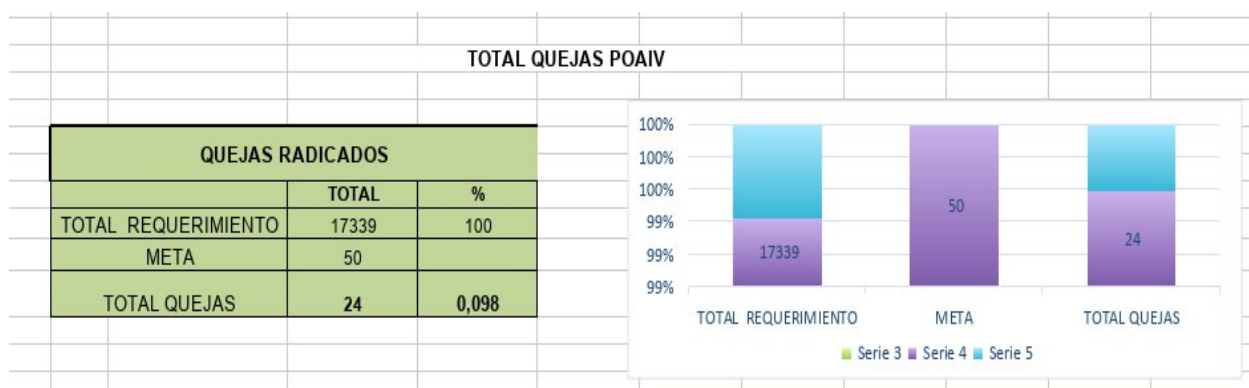
La atención a nuestros ciudadanos a través de los diferentes canales de atención no se ha visto afectada, donde se ha observado que la atención y respuesta a los requerimientos enviados han sido resueltos por los funcionarios y/o contratistas a quienes se les asignan para respuesta oportuna y de fondo, de igual manera se aclara que las radicación de las peticiones, quejas, reclamos, tramites y demás temas a través de nuestro Canal institucional como es el aplicativo SACV2

## **INFORME DE QUEJAS**

De acuerdo al análisis presentado sobre el informe de quejas, se puede evidenciar que el porcentaje es mínimo frente a las peticiones que son radicadas mes a mes del total de 17.339 peticiones se observa que se han recepcionado 50 quejas a nivel general pero que de estas se logra identificar 24 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, Bulling y agresión física contra menores, falta de docentes por convocatorias internas y a nivel nacional, ausencia laboral de directivos docentes, docentes y administrativos, directrices erróneas impartidas dentro de la institución educativa, falta de informes por manejo de recursos por parte de Rectores, falta de personal docente, mala calidad de los alimentos entregados especialmente en instituciones etnos, por evaluación de estudiantes, falta de transporte escolar, entrega de alimentos no contemplados dentro de la minuta del PAE, cese de actividades no contempladas dentro del calendario escolar, agresión física y matoneo a una menor



PQR RADICADOS POR TIPO DE REQUERIMIENTO MES A MES							
TIPO DE REQUERIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
DENUNCIA	5	3	0	1	13		
FELICITACIONES	2	0	1	0	2		
INVITACIÓN	0	0	0	0	0		
PETICION	771	974	1015	805	939		
QUEJA.	10	12	8	12	8		
RECLAMO	10	25	28	14	27		
SUGERENCIA	0	0	0	0	0		
TRAMITE	1833	2963	2910	2392	2556		
<b>TOTAL</b>	<b>2631</b>	<b>3977</b>	<b>3962</b>	<b>3224</b>	<b>3545</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



Frente a lo mencionado se logra evidenciar que se han tomado correctivos por parte de las dependencias involucradas de la Secretaría de Educación de Nariño, fijando rutas de atención, programación de visitas, evidenciando las faltas cometidas y brindando apoyo, asistencia y correcciones frente a los hechos sucedidos, como también dotando de los elementos necesarios para el buen funcionamiento de las instituciones educativas, asistencia técnica, nombramiento de docentes requeridos y reportados en quejas presentadas como también actuaciones a personal educativo reportando ante los entes de control con evidencias de las peticiones que conlleven a sanciones.

De igual manera se evidencia que por otros conceptos de quejas se observa que es por el Plan de alternancia institucional los docentes se quejan porque no se los tuvo en cuenta para hacerlo, por convocatorias realizadas en la Secretaría, por quejas en contra de docentes y directivos docentes, pago de primas e inconsistencias de nómina, por paquetes alimentarios entregados en instituciones educativas, por ausencia de personal administrativo (celadores) en instituciones educativas, entre otros, como también quejas dentro del proceso de convocatorias CNSC Territorial Nariño 2020



## LEGALIZACIONES Y/O APOSTILLAJE

Con respecto a este proceso implementado por el Ministerio de Educación Nacional con el Ministerio de Relaciones Exteriores a través de la Cancillería desde el 1 de julio de 2023, todos los tramites de legalizaciones y/o apostillaje se hacen a través del aplicativo SACV2 donde se hace la legalización de documentos de preescolar, básica primaria, media y educación para el trabajo y el desarrollo humano (auxiliar y técnico laboral) de los establecimientos educativos oficiales y privados de los municipios no certificados del Departamento de Nariño con fines de apostilla y legalización secretaria de educación de Nariño.

Este proceso se hizo con el fin de facilitar el acceso, aumentar la transparencia, mejorar la experiencia de los ciudadanos y eliminar la tramitación por terceros sobre el Trámite de Legalización de Documentos con Fines de Apostilla ante la Secretaría de Educación de Nariño, se informa que, a partir de la publicación de la presente Circular, el Trámite será totalmente virtual de acuerdo con la directriz impartida por los Ministerios de Educación Nacional y el Ministerio de Relaciones Exteriores.

La Secretaria de Educación de Nariño, en el marco de los servicios ciudadanos digitales, se permite establecer orientaciones a los ciudadanos sobre el trámite de Legalizaciones de documentos expedidos por las instituciones educativas oficiales y privadas pertenecientes a los 61 Municipios No Certificados del Departamento de Nariño con destino al Ministerio de Relaciones Exteriores, procedimiento que se hace a través de nuestro Canal de atención Sistema de Atención al Ciudadano SAC en su Versión 2, herramienta virtual que se encuentra disponibles las 24 horas del día durante los 7 días de la semana

Cabe aclarar que los documentos que correspondan a instituciones educativas oficiales y privadas que presten el servicio educativo en los municipios certificados en educación de Nariño como son: Ipiales, Tuquerres y Tumaco el trámite de apostilla - legalización se debe adelantar a través de la Secretaria de Educación de los municipios antes mencionados, atendiendo el procedimiento establecido por cada entidad.

Se evidencia con la siguiente información donde se indica los tramites adelantados por este concepto y dirigidos a la oficina de Inspección y Vigilancia encargada de la revisión y aprobación de esta documentación.



TOTAL LEGALIZACIONES RADICADAS	
RADICADAS	TOTAL
APROBADAS	674
RECHAZADAS	486
TOTAL LEGALIZACIONES	1160

## MODULOS ASIGNADOS EN ATENCION AL CIUDADANO

Siguiendo con los otros procesos que se manejan se puede evidenciar que a través de nuestra oficina de Atención al Ciudadano, se procede a posesionar a personal docente y administrativo tanto temporal como en propiedad, para ello se han posesionado por los diferentes conceptos de acuerdo a los modulos de atención, de igual manera el proceso de notificaciones de actos administrativos por conceptos de nombramientos, traslados, escalafón y prestaciones sociales, para tal fin se discriminan de acuerdo a las funciones asignadas:

**Módulo 1 y 9 interno** Por concepto de Licencias de Enfermedad, Maternidad, Disfrute de vacaciones de personal Docente y Administrativo de las Instituciones Educativas del Departamento de Nariño y funcionarios Administrativos de la Secretaria de Educación del Departamento de Nariño, se han posesionado 470 reemplazos los cuales son registrados dentro del aplicativo Humano en Linea para su validación de planta y pago, de igual manera se ha procedido al proceso de notificaciones de los actos administrativos antes mencionados, de acuerdo a la normatividad establecida en CPACA

**Módulo 2, 3 y 8 interno** Encargados de la atención al ciudadano y radicación en aplicativo SAC todas las peticiones, quejas. Reclamos que hace la comunidad educativa, tal como se informó anteriormente no solo la presencia, sino los radicados en Web y a través del correo electrónico institucional de la Secretaria de Educación de Nariño [sednarino@narino.gov.co](mailto:sednarino@narino.gov.co) para lo corrido de enero a mayo se han registrado en Sac 17.339 peticiones y direccionadas a las diferentes dependencias de la Secretaria de Educación de Nariño.

**Módulo 4 y 5** Se encarga de atender las peticiones relacionadas con prestaciones sociales de los docentes como cesantias definitivas, cesantias a beneficiarios, compra de vivienda, educación, liberacion de gravámenes y remodelación, se han registrado y tramitado 523 solicitudes y por concepto de notificaciones de pensiones de jubilación y cesantias 83 a través del aplicativo Sac



**Módulo 6** En este modulo de atención se atienden nombramientos de docentes, directivos docentes y administrativos en propiedad, para lo corrido de enero a mayo se discriminan en los siguientes conceptos:

Nombramientos 248

Traslados de docentes, directivos docentes y administrativos 329

Se han posesionado a 300 docentes, directivos docentes y administrativos

Teniendo en cuenta que se han notificado a todos los docentes y administrativos para que se posesionen de acuerdo a los temas antes mencionados o presenten sus recursos de reposición de acuerdo a su aceptación o no de los mismos.

NOMBRAMIENTOS DE DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES Y/O ADMINISTRATIVOS	<b>248</b>
TRASLADOS DE DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES Y O ADMINISTRATIVOS	<b>329</b>
ACTAS DE POSESION DE NOMBRAMIENTOS DE DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES Y/ ADMINISTRATIVOS	<b>300</b>

**Módulo 7** Dentro de este módulo de atención se maneja el proceso de notificaciones de actos administrativos correspondientes a escalafón docente, para tal fin se han enviado por conceptos de ascenso, inscripción, negación, actualización, abstención y aplazamiento y respuestas a recursos de reposición, y se han citado y notificado 159 actos administrativos proferidos por la Secretaria de Educación de Nariño a los docentes y directivos docentes que pertenecen a nuestro Secretaria..

Se presenta un informe discriminado de las funciones que han sido asignadas al personal que laboramos en la oficina de Atención al ciudadano de la Secretaria de Educación de Nariño.

Atentamente,

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

