

 GOBERNACIÓN DE NARIÑO	FORMATO DE INFORME DE VERIFICACION Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CES-F-18
		VERSIÓN: 02
		FECHA VERSIÓN: 02-12-22
		PÁGINA: 1 de 7

INFORME DE LA VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO			
Verificación y/o seguimiento a:		Seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta de los Derechos de Petición, de acuerdo a la normatividad vigente de la Secretaría de Educación.	
Objetivo:		Verificar el cumplimiento de los términos de respuesta a los derechos de petición, de acuerdo a la normatividad vigente.	
Alcance:		Revisar el trámite dado a los Derechos de Petición por parte de los responsables de las áreas y/o dependencias de la Secretaría de Educación Departamental, con el fin de garantizar que las respuestas dadas en abril, mayo y junio de 2026 se ajusten a los plazos de ley.	
Proceso y dependencia:		Trámite Derechos de Petición Atención al Ciudadano – Plataforma SAC de la Secretaría de Educación Departamental.	
Metodología:		• Verificar el cumplimiento de las respuestas a los derechos de petición, teniendo en cuenta los términos de Ley.	
Marco legal o criterios:		• Constitución Política de Colombia (Art. 23): Establece el derecho fundamental a presentar peticiones y obtener pronta resolución. • Ley 87 de 1993 (Art. 12): Funciones de los auditores internos. Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar. • 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 1712 de 2014: "Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional." • Ley 1755 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". Define los tipos de peticiones y sus términos (15 días generales, 10 para documentos, 30 para consultas). • Decreto 1166 de 2016: Regula la radicación y trámite de peticiones verbales y por medios tecnológicos.	
Fecha de inicio		27-07-2026	Fecha final: 05-08-2026
Fecha de presentación del informe		05-08-2026	
RESULTADO DE LA VERIFICACION			
De conformidad con la Ley 1755 de 2015 , que regula el derecho fundamental de petición y garantiza su pronta resolución, la Oficina de Control Interno de Gestión presenta el informe de seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta de los derechos de petición, de acuerdo con la normativa vigente de la Secretaría de Educación Departamental de Nariño.			

PROCESO ASOCIADO: CONTROL, EVALUACION Y SEGUIMIENTO	DEPENDENCIA ASOCIADA: OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION
--	--

[Handwritten signature]

Se requirió a la Oficina de Atención al Ciudadano, el “Reporte consolidado de los derechos de petición recibidos y tramitados por la SED durante el periodo comprendido entre abril, mayo y junio de 2026”, que se genera a través del SAC.

De acuerdo a lo anterior, se recibe información generada por medio de la plataforma del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, correspondientes a los periodos solicitados, estas matrices contienen los siguientes parámetros:

Ciudadano, Tipo persona, Tipo identificación, N° identificación, Tipo ciudadano, Tipo requerimiento, Radicado, Requerimiento, Tipo documental, Eje temático, Asunto, Requerimiento, Contenido requerimiento, Canal, Email ciudadano, Estado requerimiento, Fecha creación, Fecha vencimiento, Fecha finalizado, Fecha asignación, Días respuesta, Días vencimiento, Días limite respuesta, Estado finalizado, Otra entidad, Radicado otra entidad, Dependencia, Funcionario asignado, Radicado salida, Asunto salida, Contenido salida, Funcionario proyectó, Funcionario revisó, Usuario aprobó, ¿respuesta negativa?, Motivo respuesta negativa, Municipio, Departamento.

Para efectos de revisión se toma como puntos clave:

- **Tipo Documental**, que es el parámetro que contiene los diferentes tipos de derecho de petición, tales como son: Derecho de petición de información, Derecho de petición de interés general y Derecho de petición de consulta.
- **Dependencia**, donde nos indica a que oficina se remitió el derecho de petición
- **Estado finalizado**: Donde nos indica si la respuesta fue finalizada dentro, fuera de término; o en término de respuesta.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En la Secretaría de Educación Departamental de Nariño, en el periodo abril – mayo – junio de 2026, se radicaron **8.943** derechos de petición, los cuales se discriminan de la siguiente manera:

PERIODO EVALUADO MES-AÑO	N°. DE DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS	PORCENTAJE
Abril 2026	3.031	33,9%
Mayo 2026	2.932	32,8%
Junio 2026	2.980	33,3%
TOTAL DEL TRIMESTRE	8.943	100 %

Fuente: Servicio de Atención al Ciudadano – SAC Secretaría de Educación Departamental

Con base en la tabla anterior, se discrimina los valores por cada tipo de derecho de petición:

DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS				
TIPO DE DERECHO DE PETICIÓN	ABRIL2026	MAYO 2026	JUNIO 2026	TOTAL TRIMESTRE
Derecho de petición de consulta	9	3	30	42
Derecho de petición de información	2.372	2.427	2.599	7.388
Derecho de petición de interés general	650	512	351	1.513
TOTAL	3.031	2.932	2.980	8.943

Fuente: Servicio de Atención al Ciudadano – SAC Secretaría de Educación Departamental

De esta manera se observa que el mes de abril de 2026, presenta mayor cantidad de requerimientos, obteniendo el 33,9% del total del trimestre analizado.



Fuente: Servicio de Atención al Ciudadano – SAC Secretaría de Educación Departamental

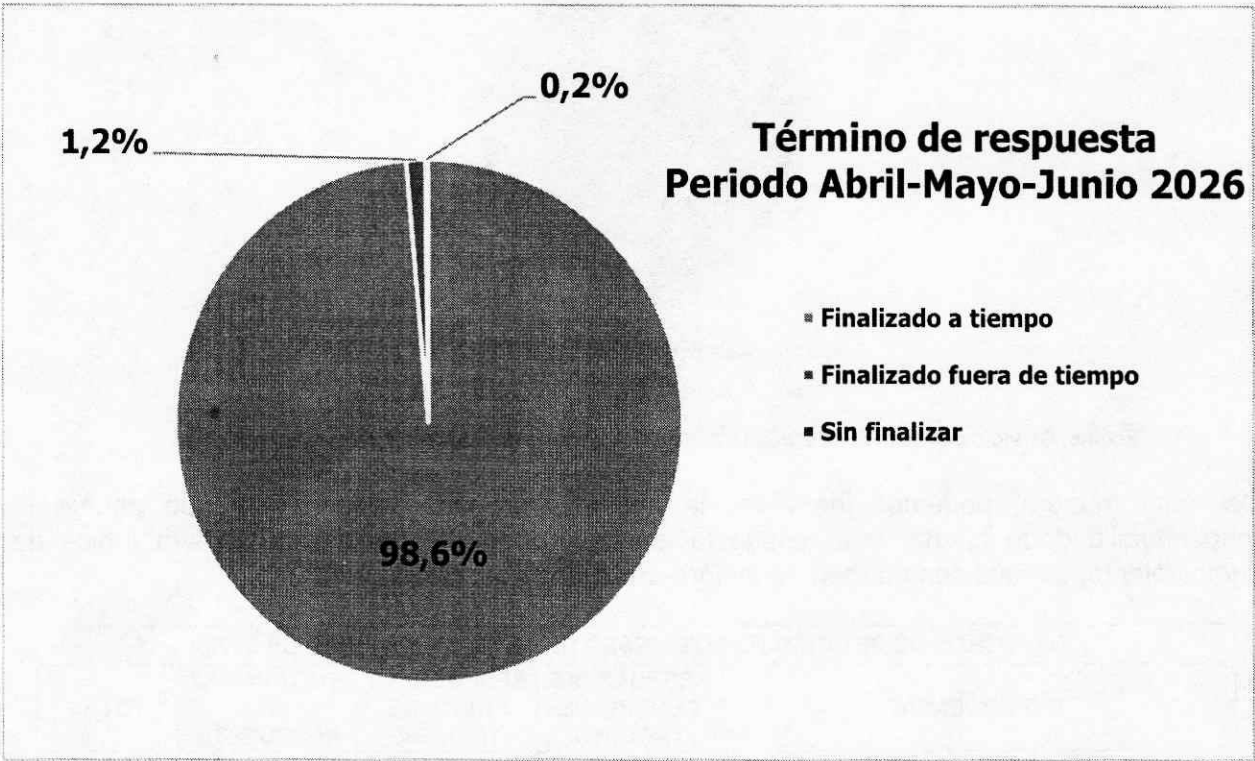
De igual manera, podemos identificar la gestión por cada dependencia que asume la responsabilidad de brindar una respuesta eficaz y oportuna, generando un alto índice de cumplimiento, aunque con margen de mejora en algunas dependencias.

DERECHOS DE PETICIÓN DE LOS MESES DE ABRIL-MAYO-JUNIO DE 2026				
DEPENDENCIA	RESPUESTAS DENTRO DE TÉRMINO	RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINO	EN TÉRMINO DE RESPUESTA	TOTAL
Administrativa y Financiera	15	0	0	15
Archivo y Hojas de Vida	492	0	0	492
Asuntos Legales	160	8	0	168
Atención al Ciudadano	354	1	0	355
Calidad Educativa	508	7	0	515
Comunicaciones	5	0	0	5
Constancias	487	0	0	487
Contabilidad	193	3	0	196
Despacho	71	20	8	99
Escalafón	223	12	0	235
Gestión administrativa	84	1	0	85
Gestión organizacional	29	0	0	29
Inspección y vigilancia	337	3	0	340
Nomina	2009	0	0	2009
Planeación Educativa	337	14	0	351
Planeación Educativa y Cobertura	429	12	6	447
Prestaciones Sociales	147	0	0	147
Presupuesto	2	1	0	3

Recursos Humanos	2376	24	0	2400
Servicios informáticos (Sistemas)	196	0	0	196
Tesorería	367	2	0	369
Total general	8821	108	14	8943

Fuente: Servicio de Atención al Ciudadano – SAC Secretaría de Educación Departamental

De los 8.943 derechos de petición radicados en la Secretaría de Educación Departamental de Nariño, en el periodo abril - mayo - junio de 2026 se obtuvo:



- El 98,6% se atendieron dentro del término legal, con 8.821 requerimientos.
- El 1,2% se atendieron fuera del término legal, con 108 requerimientos.
- El 0,2% aún se encuentran dentro del término legal con 14 requerimientos en estado “En término de respuesta”, los cuales se detallan a continuación:

N°.	RADICADO REQUERIMIENTO	TIPO DOCUMENTAL	DEPENDENCIA	ESTADO REQUERIMIENTO	FECHA CREACION	FECHA VENCIMIENTO
1	NAR2026ER014240	Derecho de Petición de Interés General	Planeación Educativa y Cobertura	Sin finalizar	22-04-2026	14-05-2026
2	NAR2026ER017313	Derecho de Petición de Interés General	Despacho	Sin finalizar	20-05-2026	11-06-2026
3	NAR2026ER017795	Derecho de Petición de Interés General	Despacho	Sin finalizar	25-05-2026	17-06-2026

4	NAR2026ER021386	Derecho de Petición de Información	Despacho	Sin finalizar	23-06-2026	08-07-2026
5	NAR2026ER021388	Derecho de Petición de Información	Despacho	Sin finalizar	23-06-2026	08-07-2026
6	NAR2026ER021426	Derecho de Petición de Información	Despacho	Sin finalizar	23-06-2026	08-07-2026
7	NAR2026ER021430	Derecho de Petición de Información	Despacho	Sin finalizar	23-06-2026	08-07-2026
8	NAR2026ER021585	Derecho de Petición de Información	Despacho	Sin finalizar	24-06-2026	09-07-2026
9	NAR2026ER021905	Derecho de Petición de Información	Despacho	Sin finalizar	26-06-2026	14-07-2026
10	NAR2026ER020717	Derecho de Petición de Consulta	Planeación Educativa y Cobertura	Sin finalizar	16-06-2026	30-07-2026
11	NAR2026ER021377	Derecho de Petición de Consulta	Planeación Educativa y Cobertura	Sin finalizar	23-06-2026	06-08-2026
12	NAR2026ER021379	Derecho de Petición de Consulta	Planeación Educativa y Cobertura	Sin finalizar	23-06-2026	06-08-2026
13	NAR2026ER021400	Derecho de Petición de Consulta	Planeación Educativa y Cobertura	Sin finalizar	23-06-2026	06-08-2026
14	NAR2026ER021521	Derecho de Petición de Consulta	Planeación Educativa y Cobertura	Sin finalizar	24-06-2026	10-08-2026

Fuente: Servicio de Atención al Ciudadano – SAC Secretaría de Educación Departamental

De acuerdo a lo anterior por la tipología de la solicitud, para los radicados NAR2026ER014240, NAR2026ER017313 y NAR2026ER017795, en términos legales por ser de Tipo General, debieron resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, el cual se fundamenta en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, teniendo como fecha límite de respuesta el 14 de mayo de 2026, 11 de junio y 17 de junio respectivamente.

Por otra parte, los radicados NAR2026ER021386, NAR2026ER021388, NAR2026ER021426, NAR2026ER021430, NAR2026ER021585 y NAR2026ER021905, por ser de Tipo Solicitud de Documentos e Información, debió resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, el cual se fundamenta en el Numeral 1, artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015. De acuerdo a esto ya se encuentra totalmente vencido.

Y para los radicados NAR2026ER020717, NAR2026ER021377, NAR2026ER021379, NAR2026ER021400, NAR2026ER021521, por ser de Tipo Consulta, deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, el cual se fundamenta en el Numeral 2, artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, teniendo como fecha límite de respuesta el 06 de agosto y 10 de agosto de 2026.

CONCLUSIONES

- 1. En la Secretaría de Educación Departamental de Nariño, durante el periodo comprendido entre abril, mayo y junio de 2026, se radicaron un total de 8.943 derechos de petición.
- 2. Se brindó respuesta dentro del término legal a 8.821 requerimientos, representando un nivel de cumplimiento general del 98,6%.
- 3. Se registraron 108 respuestas fuera de término (1,2%), constituyendo un riesgo de vulneración al derecho fundamental de petición y eventuales faltas disciplinarias según el Art. 31 de la Ley 1755 de 2015.

FUERA DE TÉRMINO	CANTIDAD
RECURSOS HUMANOS	24
DESPACHO	20
PLANEACION EDUCATIVA	14
ESCALAFON	12
PLANEACION EDUCATIVA Y COBERTURA	12
ASUNTOS LEGALES	8
CALIDAD EDUCATIVA	7
CONTABILIDAD	3
INSPECCION Y VIGILANCIA	3
TESORERIA	2
ATENCION AL CIUDADANO	1
GESTION ADMINISTRATIVA	1
PRESUPUESTO	1
TOTAL	108

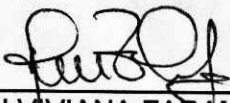
- 4. El índice de extemporaneidad se redujo significativamente en 1,26 puntos porcentuales, pasando del 2,47% (185 casos) en el periodo Febrero – Marzo al 1,21% (108 casos) en el trimestre evaluado.
- 5. Al corte de la verificación, existen 14 requerimientos sin finalizar, de los cuales 10 se encuentran totalmente vencidos y 4 con término legal próximo a vencer al cierre del ciclo evaluado.

EN TÉRMINO DE RESPUESTA	CANTIDAD
DESPACHO	8
PLANEACION EDUCATIVA Y COBERTURA	6
TOTAL	14

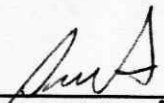
- 6. Al realizar el análisis comparativo entre el trimestre Abril – Junio de 2026 y el bimestre previo Febrero – Marzo de 2026, se evidencia una notable mejoría en la oportunidad global de respuesta, al pasar de un 97,48% a un 98,63% de cumplimiento.
- 7. Se destaca la descongestión aplicada en la dependencia de Escalafón, la cual logró reducir sus respuestas fuera de término de 92 a 12 casos. Sin embargo, se observa un deterioro en la gestión de la oficina del Despacho, la cual incrementó su demora de 3 a 20 casos extemporáneos, además de concentrar 8 de los radicados aún no finalizados.

RECOMENDACIONES	
1.	La Oficina de Despacho de la SED, debe formular e implementar de manera inmediata un plan de descongestión para los radicados asignados a la dependencia, dado que concentró el 18,5% de las respuestas extemporáneas (20 casos) y registra 8 radicados en estado "Sin finalizar". Se debe priorizar el trámite de los radicados que ya superaron los términos legales de respuesta (tales como NAR2026ER017313, NAR2026ER017795, NAR2026ER021386, entre otros) para mitigar riesgos de sanciones disciplinarias de acuerdo con el Art. 31 de la Ley 1755 de 2015.
2.	La oficina de Recursos Humanos, debe diseñar un mecanismo de control semanal de vencimientos. Aunque la dependencia disminuyó el número absoluto de extemporaneidades respecto al bimestre previo, pasando de 41 a 24 casos, continúa siendo la dependencia con mayor volumen de incumplimiento del trimestre con el 22.2% del total. Se recomienda revisar la asignación interna de cargas de trabajo entre los profesionales responsables para evitar embotellamientos en el proceso.
3.	La Oficina de Planeación Educativa y Cobertura debe evacuar con carácter prioritario los radicados pendientes en estado 'Sin finalizar'. Se debe atender de forma inmediata los requerimientos NAR2026ER014240, NAR2026ER020717, NAR2026ER021377, NAR2026ER021379 y NAR2026ER021400, los cuales superaron sus fechas de vencimiento al corte del informe, mitigar el riesgo disciplinario derivado de la extemporaneidad y asegurar que el radicado NAR2026ER021521 sea gestionado oportunamente antes de su vencimiento el 10 de agosto de 2026.
4.	Se reitera a la oficina de Servicio y Atención al Ciudadano, debe generar un reporte semanal de alertas tempranas desde la plataforma SAC sobre requerimientos a 5 y 2 días hábiles de su vencimiento, remitido con copia a los jefes de cada dependencia. Además, debe realizar una sesión de reinducción con los clasificadores del SAC y enlaces departamentales para unificar el criterio de parametrización del parámetro "Tipo Documental", enfatizando los plazos de 10, 15 y 30 días hábiles para dar respuesta lo cual evita distorsión ante los indicadores automáticos del sistema.

Responsable:


HELLEN VIVIANA ZARAMA GRANJA
Contratista
Oficina de Control Interno de Gestión

Revisó:


LORENA ESPAÑA APRÁEZ
Contratista
Oficina de Control Interno de Gestión

Aprobó:


TANIA CHAVES CAICEDO
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión