



**SECRETARIA DE EDUCACIÓN CÚCUTA  
INFORMACIÓN ACTUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAC**

PROYECTO DE MODERNIZACIÓN DE SECRETARIAS DE EDUCACIÓN  
MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL



HOJA DE VIDA 2018

**1 INFORMACIÓN GENERAL**

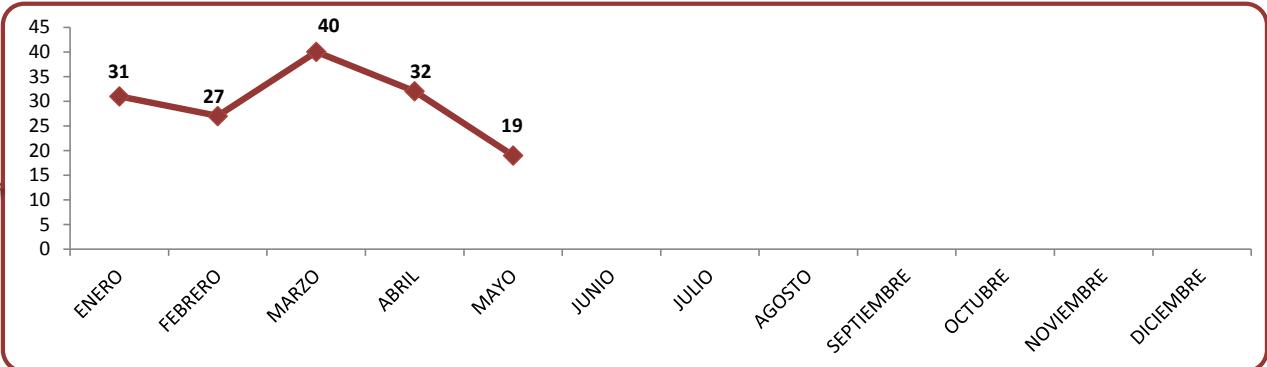
RAZON SOCIAL <b>SECRETARIA DE EDUCACION DE CUCUTA</b>				FECHA ACTUALIZACION <b>09/06/2018</b>			
TELEFONO (7)5833939	TELEFONO	DIRECCION AV 4 # 14-40	PÁGINA WEB <a href="http://www.semcucuta.gov.co">www.semcucuta.gov.co</a>				
NOMBRE SECRETARIO(A) DE EDUCACION DORIS ANGARITA ACOSTA	CORREO ELECTRONICO <a href="mailto:despachoseceducacion@semcucuta.gov.co">despachoseceducacion@semcucuta.gov.co</a>				TELÉFONO DIRECTO Y CELULAR 3138161761		
NOMBRE GERENTE DE MODERNIZACION	CORREO ELECTRONICO						
NOMBRE DEL LÍDER SAC MARIA CALET MORENO ARISTIZABAL	CORREO ELECTRONICO <a href="mailto:caletmoreno@hotmail.com">caletmoreno@hotmail.com</a> - <a href="mailto:sac@semcucuta.gov.co">sac@semcucuta.gov.co</a>				TELÉFONO DIRECTO Y CELULAR 3133639885		

**INFORMACION DE USUARIOS**

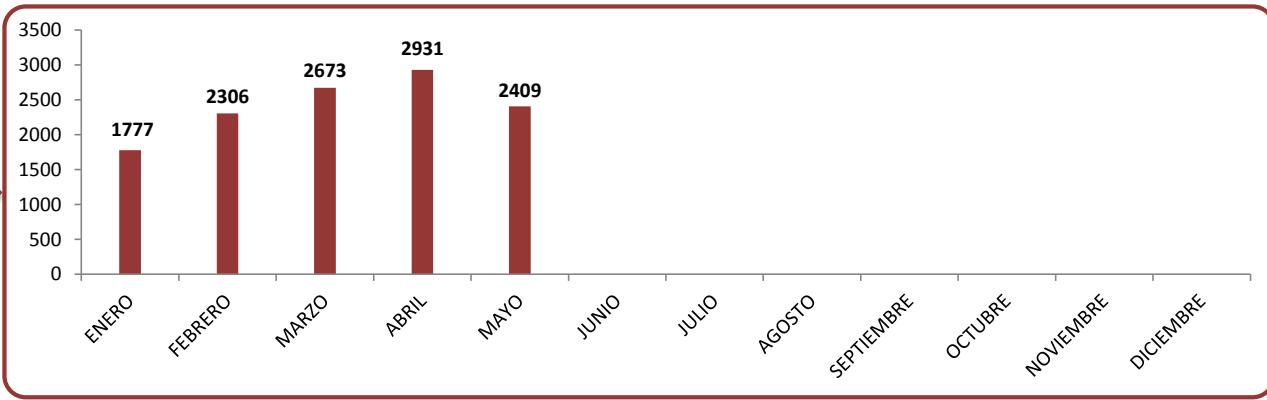
NUMERO DE USUARIOS POR ROL	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO		
	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL
ADMINISTRADOR	1		1	1		1	1		1	1		1	1		1			
OPERADORES	5		5	4	1	5	4		4	4		4	4		4			
FUNCIONARIOS	55		56	56	8	64	64	0	64	64	1	65	64	1	65			
	62			70			69			70			71					
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																		
OPERADORES																		
FUNCIONARIOS																		

ROL	CARGO	TIPO CONTRATO		NOMBRE DEL USUARIO			TERMINACIÓN CONTRATO	DATOS CONTACTO		CORREO ELECTRONICO
		Planta.	Prov.							
LÍDER	TECNICO	X		MARIA CALET MORENO ARISTIZABAL						caletmoreno@hotmail.com
ADM	TECNICO	X		MARIA CALET MORENO ARISTIZABAL						caletmoreno@hotmail.com
OPE	Auxiliar Administrativo	X		LUZ JENNY RODRIGUEZ PEÑARANDA						<a href="mailto:luzjennyrodriguez@gmail.com">luzjennyrodriguez@gmail.com</a>
OPE	Auxiliar Administrativo	X		MARIA REYES OSORIO RODRIGUEZ						<a href="mailto:mariaosorio_75@hotmail.com">mariaosorio_75@hotmail.com</a>
OPE	Auxiliar Administrativo	X		YURY KARINA RUIZ PALACIOS						<a href="mailto:yury225@hotmail.com">yury225@hotmail.com</a>
OPE	TECNICO OPERATIVO	X		YOLANDA VILLAMIZAR HERNANDEZ						<a href="mailto:olandavillamizarhernandez@hotmail.com">olandavillamizarhernandez@hotmail.com</a>

PUESTO RANKING	
MES	LUGAR
ENERO	31
FEBRERO	27
MARZO	40
ABRIL	32
MAYO	19
JUNIO	
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	

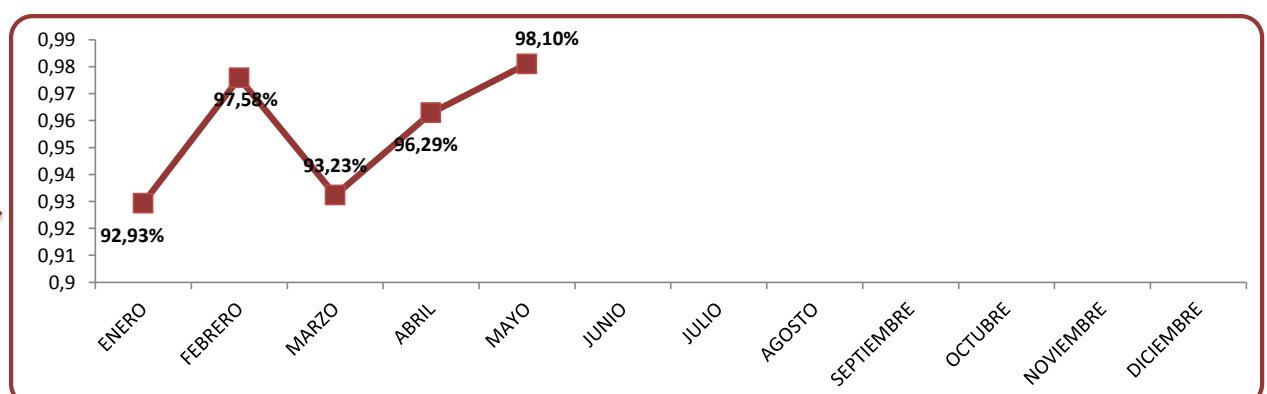


No. PQR RADICADOS	
MES	No.
ENERO	1777
FEBRERO	2306
MARZO	2673
ABRIL	2931
MAYO	2409
JUNIO	
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	
TOTAL	

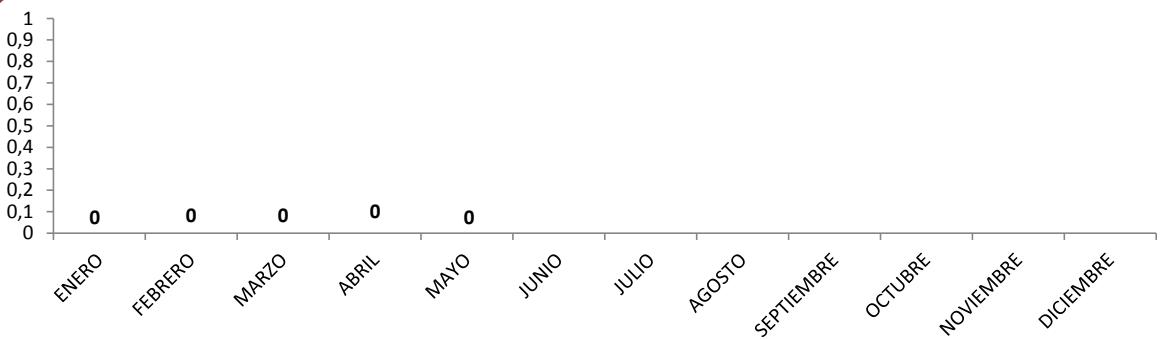


PROMEDIO PQR RADICADO POR MES	0,00
PROMEDIO PQR RADICADO POR DIA	0,00

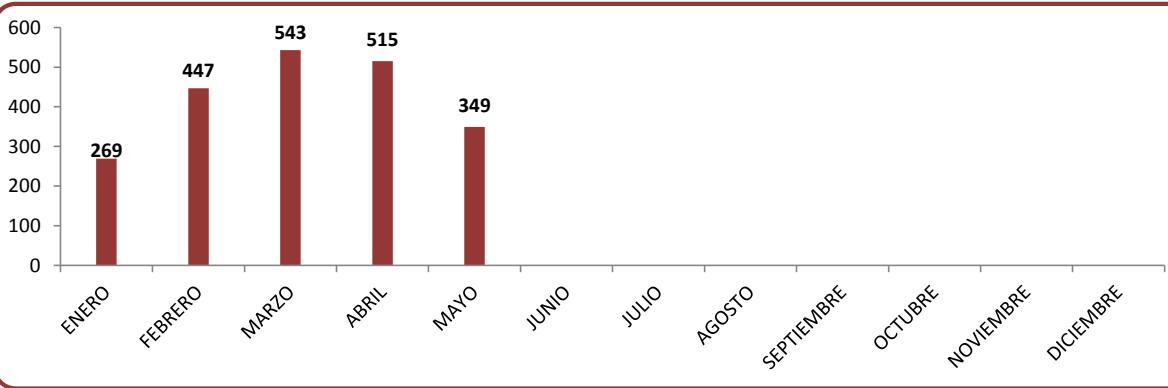
OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
MES	No.
ENERO	92,93%
FEBRERO	97,58%
MARZO	93,23%
ABRIL	96,29%
MAYO	98,10%
JUNIO	
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	



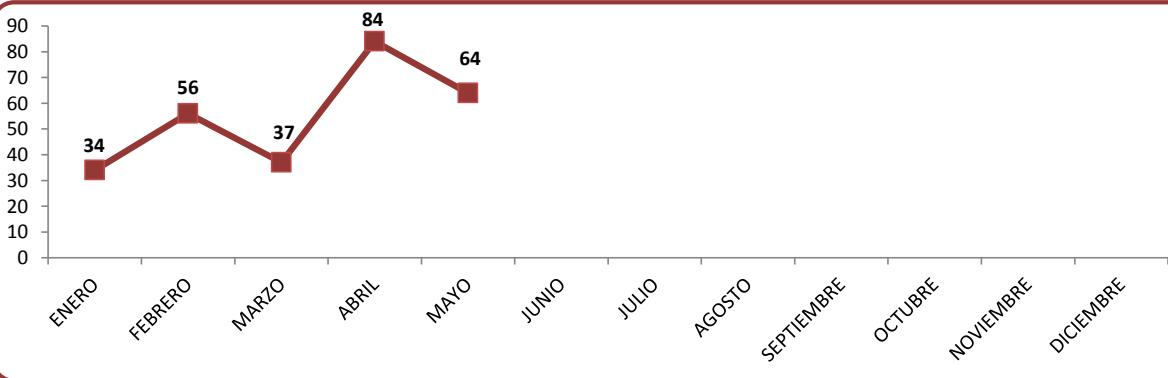
No. PQR VENCIDOS	
MES	No.
ENERO	0
FEBRERO	0
MARZO	0
ABRIL	0
MAYO	0
JUNIO	
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	



No. PQR RADICADOS VIA WEB		
MES	No.	% POR MES
ENERO	269	15,14%
FEBRERO	447	19,38%
MARZO	543	20,31%
ABRIL	515	17,57%
MAYO	349	14,49%
JUNIO		
JULIO		
AGOSTO		
SEPTIEMBRE		
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		



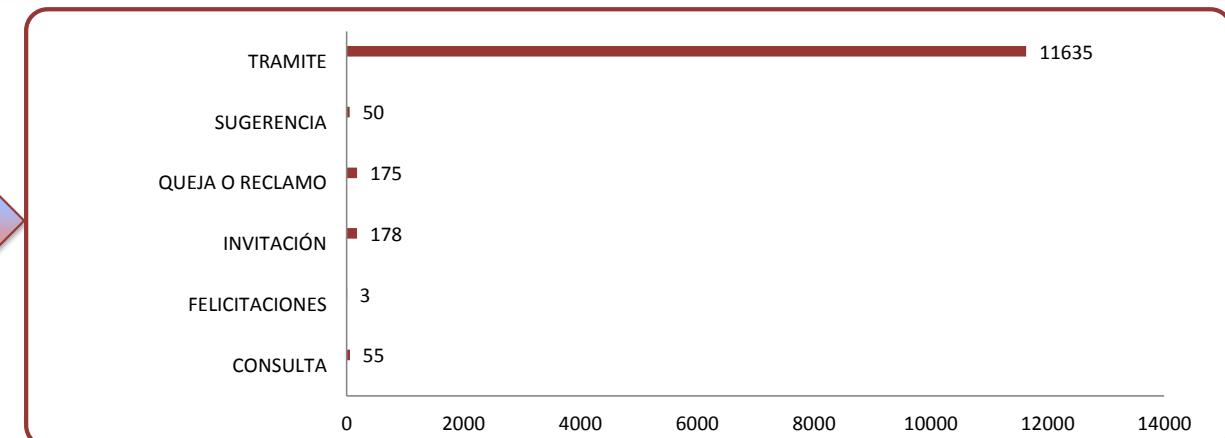
No. DERECHOS DE PETICION RADICADOS POR MES		
MES	No.	% POR MES
ENERO	34	1,91%
FEBRERO	56	2,43%
MARZO	37	1,38%
ABRIL	84	2,87%
MAYO	64	2,66%
JUNIO		
JULIO		
AGOSTO		
SEPTIEMBRE		
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		



**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	21	11	6	11	6							
FELICITACIONES	0	1	0	1	1							
INVITACIÓN	7	57	33	43	38							
QUEJA O RECLAMO	24	40	39	41	31							
SUGERENCIA	2	6	7	23	12							
TRAMITE	1723	2191	2588	2812	2321							
<b>TOTAL</b>	<b>1777</b>	<b>2306</b>	<b>2673</b>	<b>2931</b>	<b>2409</b>							

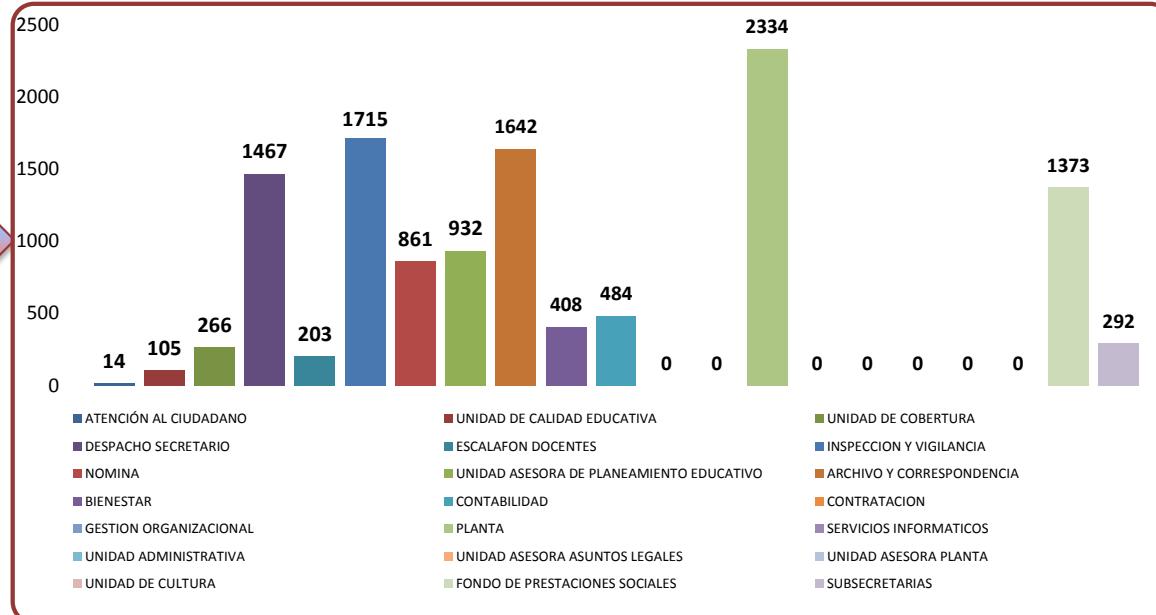
TOTAL PQR RADICADOS POR TIPO DE REQUERIMIENTO A LA FECHA	
DEPENDENCIA	No.
CONSULTA	55
FELICITACIONES	3
INVITACIÓN	178
QUEJA O RECLAMO	175
SUGERENCIA	50
TRAMITE	11635
<b>TOTAL</b>	<b>12096</b>



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

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.
ATENCION AL CIUDADANO	0	1	3	6	4							
UNIDAD DE CALIDAD EDUCATIVA	8	25	14	23	35							
UNIDAD DE COBERTURA	75	74	44	39	34							
DESPACHO SECRETARIO	199	345	287	340	296							
ESCALAFON DOCENTES	41	49	25	51	37							
INSPECCION Y VIGILANCIA	371	409	312	371	252							
NOMINA	68	143	197	232	221							
UNIDAD ASESORA DE PLANEAMIENTO EDUCATIVO	53	212	456	124	87							
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	55	93	545	536	413							
BIENESTAR	22	27	33	254	72							
CONTABILIDAD	109	130	88	76	81							
CONTRATACION	NA	NA	NA	NA	NA							
GESTION ORGANIZACIONAL	NA	NA	NA	NA	NA							
PLANTA	512	565	379	487	391							
SERVICIOS INFORMATICOS	NA	NA	NA	NA	NA							
UNIDAD ADMINISTRATIVA	NA	NA	NA	NA	NA							
UNIDAD ASESORA ASUNTOS	NA	NA	NA	NA	NA							
UNIDAD ASESORA PLANTA	NA	NA	NA	NA	NA							
UNIDAD DE CULTURA	NA	NA	NA	NA	NA							
FONDO DE PRESTACIONES	96	192	284	332	469							
SUBSECRETARIAS	168	41	6	60	17							
<b>TOTAL</b>	<b>1777</b>	<b>2306</b>	<b>2673</b>	<b>2931</b>	<b>2409</b>							

TOTAL NÚMERO DE PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA A LA FECHA	
DEPENDENCIA	No.
ATENCIÓN AL CIUDADANO	14
UNIDAD DE CALIDAD EDUCATIVA	105
UNIDAD DE COBERTURA	266
DESPACHO SECRETARIO	1467
ESCALAFON DOCENTES	203
INSPECCION Y VIGILANCIA	1715
NOMINA	861
UNIDAD ASESORA DE PLANEAMIENTO EDUCATIVO	932
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	1642
BIENSTAR	408
CONTABILIDAD	484
CONTRATACION	NA
GESTION ORGANIZACIONAL	NA
PLANTA	2334
SERVICIOS INFORMATICOS	NA
UNIDAD ADMINISTRATIVA	NA
UNIDAD ASESORA ASUNTOS	NA
UNIDAD ASESORA PLANTA	NA
UNIDAD DE CULTURA	NA
FONDO DE PRESTACIONES	1373
SUBSECRETARIAS	292
<b>TOTAL</b>	<b>12096</b>



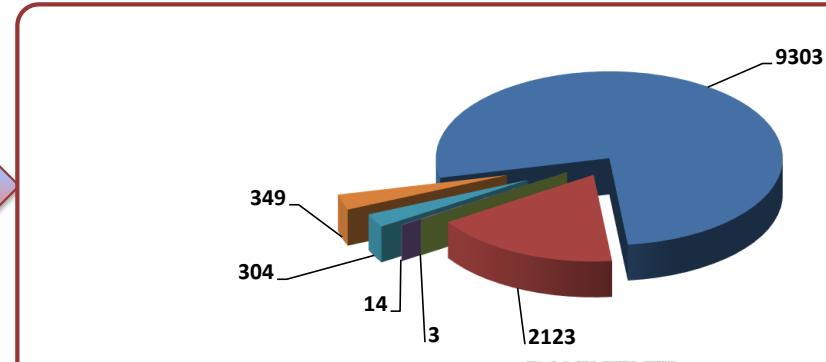
PORCENTAJE DE RESPUESTA DE PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA MES A MES													
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.	
ATENCIÓN AL CIUDADANO	NA	NA	100,00%	100,00%	100%								
UNIDAD DE CALIDAD EDUCATIVA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100%								
UNIDAD DE COBERTURA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97%								
DESPACHO SECRETARIO	99,35%	100%	100,00%	99,94%	99,78%								
ESCALAFON DOCENTES	98%	100,00%	100,00%	100,00%	100%								
INSPECCION Y VIGILANCIA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100%								
NOMINA	100,00%	73,54%	100,00%	86,58%	99%								
UNIDAD ASESORA DE PLANEAMIENTO EDUCATIVO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%								
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	100%	100,00%	86,46%	99%	100%								
BIENSTAR	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100%								
CONTABILIDAD	100,00%	99,49%	100,00%	99,28%	100%								
CONTRATACION	NA	NA	NA	NA	NA								
GESTION ORGANIZACIONAL	NA	NA	NA	NA	NA								
PLANTA	100,00%	99,94%	99,70%	99,89%	90%								
SERVICIOS INFORMATICOS	NA	NA	NA	NA	NA								
UNIDAD ADMINISTRATIVA	NA	NA	NA	NA	NA								
UNIDAD ASESORA ASUNTOS	NA	NA	NA	NA	NA								
UNIDAD ASESORA PLANTA	NA	NA	NA	NA	NA								
UNIDAD DE CULTURA	NA	NA	NA	NA	NA								
FONDO DE PRESTACIONES	100,00%	100,00%	100,00%	99,78%	100%								
SUBSECRETARIAS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96%								

\* NA= No Tiene PQR radicados en el mes

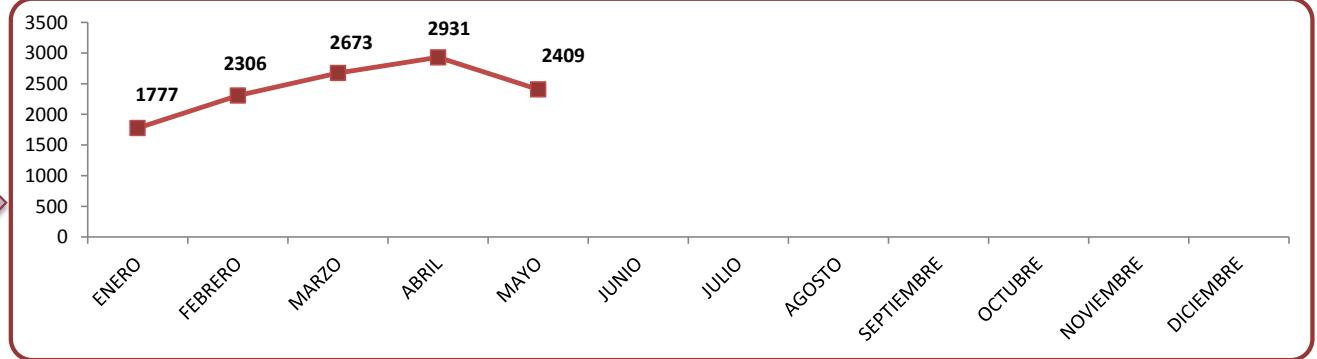
### PQR RADICADOS POR CANAL MES A MES

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.
PERSONAL	1414	1675	2013	2284	1917							
WEB	269	447	543	515	349							
FAX	0	0	0	1	2							
TELEFONICO	5	4	2	1	2							
CORREO ELECTRONICO	33	125	42	61	43							
CORREO CERTIFICADO	56	55	73	69	96							
<b>TOTAL</b>	<b>1777</b>	<b>2306</b>	<b>2673</b>	<b>2931</b>	<b>2409</b>							

TOTAL PQR RADICADOS POR CANAL A LA FECHA	
CANAL	No.
PERSONAL	9303
WEB	2123
FAX	3
TELEFONICO	14
CORREO ELECTRONICO	304
CORREO CERTIFICADO	349
<b>TOTAL</b>	<b>12096</b>



No. PQR RADICADOS	
MES	No.
ENERO	1777
FEBRERO	2306
MARZO	2673
ABRIL	2931
MAYO	2409
JUNIO	
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	



**PROGRAMACION DE ASISTENCIA TECNICA Y CAPACITACION:** Rellene la casilla con color rojo si es AT y azul si es capacitacion

DEPENDENCIAS	Asistencias Tecnicas realizadas								No. total CAP. Realizadas	
	No. 1		No. 2		No. 3		Total			
	No. Horas *	No. Funcionarios	No. Horas *	No. Funcionarios	No. Horas *	No. Funcionarios	No. Horas *	No. Funcionarios		
ATENCION AL CIUDADANO							0	0		
UNIDAD DE CALIDAD EDUCATIVA							0	0		
UNIDAD DE COBERTURA							0	0		
DESPACHO SECRETARIO							0	0		
ESCALAFON DOCENTES							0	0		
INSPECCION Y VIGILANCIA							0	0		
NOMINA							0	0		
UNIDAD ASESORA DE PLANEAMIENTO EDUCATIVO							0	0		
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA							0	0		
BIENESTAR							0	0		
CONTABILIDAD							0	0		
CONTRATACION							0	0		
GESTION ORGANIZACIONAL							0	0		
PLANTA							0	0		
SERVICIOS INFORMATICOS							0	0		
UNIDAD ADMINISTRATIVA							0	0		
UNIDAD ASESORA ASUNTOS LEGALES							0	0		
UNIDAD ASESORA PLANTA							0	0		
UNIDAD DE CULTURA							0	0		
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES							0	0		
SUBSECRETARIAS							0	0		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

\*1,0 = Una hora

\*1,5 = Una hora y media

0

#### TEMA 1 - INFORMACIÓN GENERAL


#### TEMA 2 - INFORMACIÓN DE FUNCIONARIOS


#### TEMA 3 - INFORMACIÓN USO Y APROPIACIÓN DEL SISTEMA


#### TEMA 4 - PQR RADICADOS POR LA SECRETARIA EN MESA DE AYUDA


#### TEMA 5 - INFORMACION ASISTENCIA TECNICA Y CAPACITACION

