



San José de Cúcuta, 11 de agosto 2017

Doctor:

OSCAR RIOS DUQUE

Subsecretario Área Administrativa y Financiera

Secretaría de educación Municipal

Ciudad

ASUNTO: Informe SAC - julio 2017

Cordial saludo:

Me permito presentar informe de la gestión realizada en la Oficina del SAC en el mes de julio de 2017.

Agradezco su atención, análisis, colaboración y sugerencias en los aspectos a mejorar, para así prestar un servicio con calidad y eficiencia a la ciudadanía en general y subir la clasificación a nivel nacional en el sistema de atención al ciudadano.

Atentamente.

MARIA CALET MORENO ARISTIZABAL

Técnico Operativo (E)

Líder del SAC.

Copia. Secretaría de Educación

Copia. Comité Directivo.

Anexos: Evidencias.

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

Avenida 4 No. 14-40 PBX 5784949 Exts.149 a 165

Web Oficial Alcaldía: www.cucuta-nortedesantander.gov.co – Web Secretaría: www.semcucuta.gov.co

E-Mail: despachoseceducacion@semcucuta.gov.co

educacion@cucuta-nortedesantander.gov.co



INFORME LABORAL DEL MES DE JULIO SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO -SAC

En la oficina de atención al ciudadano - SAC- Se radicaron en el mes de JULIO 2698 PQRS de los cuales 482 fueron vía web distribuidos así:

Total de Requerimientos 2698

Finalizado	2257	84%
Asignado	279	10%
En tramite	161	6%
Anulado	1	0%

Clase de requerimientos

Consulta	24	1%
Felicitaciones	2	0%
Sugerencia	19	1%
Tramite	2604	97%
Queja o Reclamo	20	1%
Invitación	29	1%

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

Avenida 4 No. 14-40 PBX 5784949 Exts.149 a 165

Web Oficial Alcaldía: www.cucuta-nortedesantander.gov.co – Web Secretaría: www.semcucuta.gov.co

E-Mail: despachoseceduccion@semcucuta.gov.co
educación@cucuta-nortedesantander.gov.co



Canales de ingreso de los requerimientos

CANAL	FEBRERO
PERSONAL	2095
WEB	482
FAX	2
TELEFONICO	5
CORREO ELECTRONICO	45
CORREO CERTIFICADO	69
TOTAL	2698

Derechos de Petición:

DEPENDENCIAS	DERECHOS DE PETICION RADICADOS
Despacho	3
Planeación	5
Talento Humano- Fondo Prestacional	9
Talento Humano- Historias Laborales	1
Talento Humano- Nómina	5
Talento Humano- Planta	12
Total	35

Tutelas:

DEPENDENCIAS	NUMERO DE TUTELAS RADICADAS
Despacho	15
Talento Humano	5
Total	20

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

Avenida 4 No. 14-40 PBX 5784949 Exts.149 a 165

Web Oficial Alcaldía: www.cucuta-nortedesantander.gov.co – Web Secretaría: www.semcucuta.gov.co

E-Mail: despachoseceducacion@semcucuta.gov.co
educación@cucuta-nortedesantander.gov.co



Organismos entes de control:

ENTES DE CONTROL	NUMERO DE PQRS	DEPENDENCIA
Contraloría	1	Despacho
Procuraduría	5	Despacho- Planta - Cobertura
Personería	2	Despacho - Planeación
Defensoría	1	Talento Humano
Control Interno Disciplinario	4	Despacho - Talento Humano

➤ PORCENTAJE EN LA OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA

DEPENDENCIA	%JULIO
ATENCION AL CIUDADANO	100%
UNIDAD DE CALIDAD EDUCATIVA	100%
UNIDAD DE COBERTURA	72.32%
DESPACHO SECRETARIO	99.86%
ESCALAFON DOCENTE	100.0%
INSPECCION Y VIGILANCIA	100%
NOMINA	99.59%
UNIDAD ASESORA DE PLANEAMIENTO EDUCATIVO	100%

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

Avenida 4 No. 14-40 PBX 5784949 Exts.149 a 165

Web Oficial Alcaldía: www.cucuta-nortedesantander.gov.co – Web Secretaría: www.semcucuta.gov.co

E-Mail: despachoseceduccion@semcucuta.gov.co
educación@cucuta-nortedesantander.gov.co



ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	97.52%
BIENESTAR	100%
FINANCIERA	100%
PLANTA	99.49%
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	98.13%
SUBSECRETARIA DE LA JUVENTUD	100%

➤ PUESTO RANKING

Ocupamos el puesto No. 36 a nivel nacional de las 90 Secretarías evaluadas, con un porcentaje en oportunidad de respuesta del 97.17 %. El puesto en el ranking subió en comparación con el mes de junio, 9 requerimientos vencidos y 53 contestados fuera de tiempo.

MES	LUGAR
Enero	51
Febrero	58
Marzo	48

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

Avenida 4 No. 14-40 PBX 5784949 Exts.149 a 165

Web Oficial Alcaldía: www.cucuta-nortedesantander.gov.co – Web Secretaría: www.semcucuta.gov.co

E-Mail: despachoseceducacion@semcucuta.gov.co
educación@cucuta-nortedesantander.gov.co



Abril	69
Mayo	60
Junio	50
Julio	36

ACTIVIDADES Y SUGERENCIAS

- ✚ A partir del 05 de julio hasta el 17 de julio, en el horario de 5:00 p.m. a 6:00 p.m. en las instalaciones de la oficina de atención al ciudadano, se capacitaron algunos funcionarios administrativos de las Instituciones Educativas, con el ánimo de fortalecer el uso adecuado del SAC. También se ha capacitado de manera personalizada al docente o ciudadano que viene a radicar un requerimiento.
- ✚ De acuerdo con el plan de auditora interna, se solicitó mediante oficio del 19 de julio del presente, una reunión con el comité directivo, para presentar el informe de gestión.
- ✚ Se aplicaron las respectivas encuestas de satisfacción al usuario, se hace el respectivo informe y se puede concluir que la atención al usuario en la oficina de atención al ciudadano es buena.
- ✚ Para dar cumplimiento al proyecto "2017 CON CERO PQRS VENCIDOS", se envía oficio a la Subsecretaria del Área de Talento Humano, la relación de PQRS vencidos y contestados fuera de tiempo.
- ✚ Se envió a todos los funcionarios, archivo adjunto del formato de actualización de los ejes temáticos, enviados por el Líder del SAC del MEN, por correo interno del SAC, y por el popull, para entregar a más tardar antes del 14 de agosto.

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

Avenida 4 No. 14-40 PBX 5784949 Exts.149 a 165

Web Oficial Alcaldía: www.cucuta-nortedesantander.gov.co – Web Secretaría: www.semcucuta.gov.co

E-Mail: despachoseceduccion@semcucuta.gov.co
educación@cucuta-nortedesantander.gov.co



- ✚ Trazabilidad a los requerimientos. El funcionario una vez reciba la correspondencia en estado de asignado la debe colocar en estado trámite; la mayoría no lo están haciendo, finalizan el requerimiento en estado asignado y este pierde trazabilidad.
- ✚ En lo posible no dar respuesta el último día que se va a vencer el requerimiento, esto afecta el porcentaje en la oportunidad de la respuesta.
- ✚ Seguimiento diario a los requerimientos próximos por finalizar y vencidos, mediante planilla y correo Popup.
- ✚ Se coloca nuevamente varias incidencias por correo electrónico al líder del SAC-MEN, de algunas inconsistencias que se siguen presentando en aplicativo SAC, como pqr repetidos, pérdida de trazabilidad del requerimiento; coloca en estado trámite los pqr ya finalizados por el funcionario, sin tener respuesta alguna.
- ✚ Se envió por correo electrónico, informe de PQRS radicados en el mes de julio, al Subsecretario de planeación, para sus fines pertinentes.
- ✚ Se envió por correo electrónico, informe de los PQRS radicados en el mes de julio, los PQRS vencidos, los radicados por la web y la hoja de vida SAC, al ingeniero Freddy Orlando Rodríguez Líder del SAC-MEN.
- ✚ Se envía al ingeniero de sistemas, informe del mes de julio, hoja de vida sac y ranking, para actualizar la página de la sem.
- ✚ Se felicita a la dependencia de Planeación por ocupar el primer puesto en atención al ciudadano, calidad y oportunidad de respuesta.

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

Avenida 4 No. 14-40 PBX 5784949 Exts.149 a 165

Web Oficial Alcaldía: www.cucuta-nortedesantander.gov.co – Web Secretaría: www.semcucuta.gov.co

E-Mail: despachoseceducacion@semcucuta.gov.co
educación@cucuta-nortedesantander.gov.co



REQUERIMIENTOS FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO QUE SE VENCIERON.

Radicado	Funcionario
2017PQR12724	CLARA PAOLA
2017PQR13048	CLARA PAOLA
2017PQR13136	CLARA PAOLA
2017PQR13820	CLARA PAOLA
2017PQR13844	CLARA PAOLA
2017PQR13983	CLARA PAOLA
2017PQR13985	CLARA PAOLA
2017PQR14236	CLARA PAOLA
2017PQR14237	CLARA PAOLA
2017PQR14827	DORIS ANGARITA
2017PQR16110	DORIS ANGARITA
2017PQR12917	MARLENE ORTEGA
2017PQR12973	MARLENE ORTEGA
2017PQR12999	MAYRA SOTO
2017PQR13481	VILMA ROSA ABRIL
2017PQR13501	LINDA CHINCHILLA
2017PQR13540	LINDA CHINCHILLA
2017PQR13541	LINDA CHINCHILLA
2017PQR13547	LINDA CHINCHILLA
2017PQR13550	LINDA CHINCHILLA
2017PQR13588	LINDA CHINCHILLA
2017PQR13725	MARLENE ORTEGA
2017PQR16217	LINDA CHINCHILLA
2017PQR16218	LINDA CHINCHILLA
2017PQR16219	LINDA CHINCHILLA
2017PQR16248	LINDA CHINCHILLA
2017PQR16249	LINDA CHINCHILLA

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

Avenida 4 No. 14-40 PBX 5784949 Exts.149 a 165

Web Oficial Alcaldía: www.cucuta-nortedesantander.gov.co – Web Secretaría: www.semcucuta.gov.co

E-Mail: despachoseceduccion@semcucuta.gov.co
educación@cucuta-nortedesantander.gov.co



Radicado	Funcionario
2017PQR16272	LINDA CHINCHILLA
2017PQR16291	LINDA CHINCHILLA
2017PQR13953	DAVID CORREDRO
2017PQR14753	ANIBAL PALLARES
2017PQR14597	ROSA VALDERRAMA
2017PQR14599	ROSA VALDERRAMA
2017PQR13253	DIANA LINDARTE
2017PQR13256	DIANA LINDARTE
2017PQR7268	MILTON GALLARDO
2017PQR9009	MILTON GALLARDO
2017PQR9027	MILTON GALLARDO
2017PQR9028	MILTON GALLARDO
2017PQR10703	MILTON GALLARDO
2017PQR13128	MILTON GALLARDO
2017PQR13131	MILTON GALLARDO
2017PQR13153	MILTON GALLARDO
2017PQR13380	MILTON GALLARDO
2017PQR13382	MILTON GALLARDO
2017PQR13384	MILTON GALLARDO
2017PQR13386	MILTON GALLARDO
2017PQR13387	MILTON GALLARDO
2017PQR13389	MILTON GALLARDO
2017PQR13616	CLAUDIA RODRIGUEZ
2017PQR13960	MILTON GALLARDO
2017PQR14021	MILTON GALLARDO
2017PQR14273	MILTON GALLARDO

TOTAL: 53 PQRS

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

Avenida 4 No. 14-40 PBX 5784949 Exts.149 a 165

Web Oficial Alcaldía: www.cucuta-nortedesantander.gov.co – Web Secretaría: www.semcucuta.gov.co

E-Mail: despachoseceduccion@semcucuta.gov.co
educación@cucuta-nortedesantander.gov.co



PQRS VENCIDOS

Radicado	Responsable
<u>2017PQR14958</u>	DIANA MARIA LINDARTE
<u>2017PQR16226</u>	DIANA MARIA LINDARTE
<u>2017PQR8745</u>	MILTON DE JESUS GALLARDO
<u>2017PQR8998</u>	MILTON DE JESUS GALLARDO
<u>2017PQR9003</u>	MILTON DE JESUS GALLARDO
<u>2017PQR9010</u>	MILTON DE JESUS GALLARDO
<u>2017PQR9011</u>	MILTON DE JESUS GALLARDO
<u>2017PQR16239</u>	MILTON DE JESUS GALLARDO
<u>2017PQR16993</u>	MILTON DE JESUS GALLARDO

TOTAL: 9 PQRS

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

Avenida 4 No. 14-40 PBX 5784949 Exts.149 a 165

Web Oficial Alcaldía: www.cucuta-nortedesantander.gov.co – Web Secretaría: www.semcucuta.gov.co

*E-Mail: despachoseceduccion@semcucuta.gov.co
educación@cucuta-nortedesantander.gov.co*



INFORME DE GESTION

SAC

JULIO 2017

SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL

Avenida 4 No. 14-40 PBX 5784949 Exts.149 a 165

Web Oficial Alcaldía: www.cucuta-nortedesantander.gov.co – Web Secretaría: www.semcucuta.gov.co

*E-Mail: despachoseceducacion@semcucuta.gov.co
educación@cucuta-nortedesantander.gov.co*