



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

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



PROYECTO DE MODERNIZACIÓN DE SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN
MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL

HOJA DE VIDA 2017

1

INFORMACIÓN GENERAL

RAZON SOCIAL SECRETARIA DE EDUCACION DE CUCUTA				FECHA ACTUALIZACION 10/08/2017	
TELEFONO (7)5833939	TELEFONO	DIRECCION AV 4 # 14-40	PÁGINA WEB www.semcucuta.gov.co		
NOMBRE SECRETARIO(A) DE EDUCACION DORIS ANGARITA ACOSTA		CORREO ELECTRONICO despachoseeducacion@semcucuta.gov.co	TELEFONO DIRECTO Y CELULAR 3138161761		
NOMBRE GERENTE DE MODERNIZACION		CORREO ELECTRONICO			
NOMBRE DEL LÍDER SAC MARIA CALET MORENO ARISTIZABAL		CORREO ELECTRONICO caletmoreno@hotmail.com	TELEFONO DIRECTO Y CELULAR 3133639885		

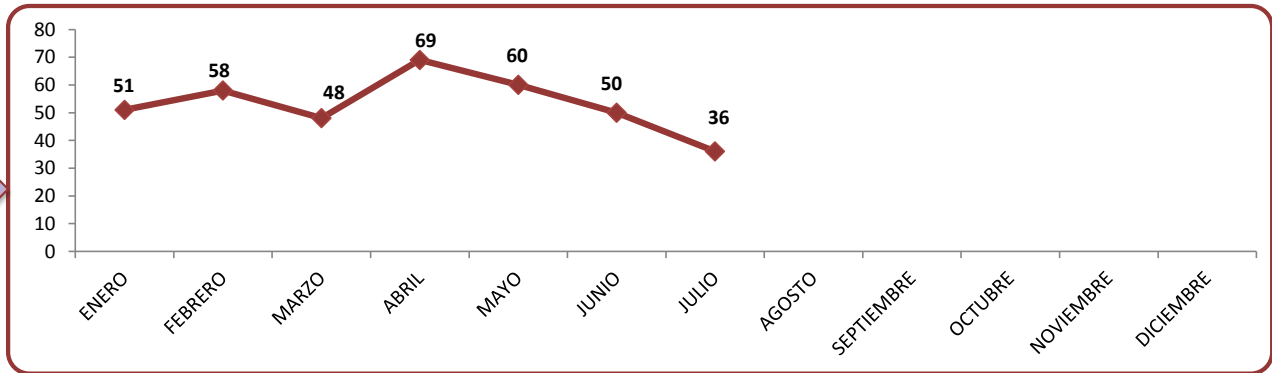
INFORMACION DE USUARIOS

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	1		1
OPERADORES	1	1	2	2	1	3	3		3	3	1	4	4		4	3	1	4
FUNCIONARIOS	48		48	49		49	49	2	51	49	2	51	51	2	53	51		51
	51			53			55			56			58			56		

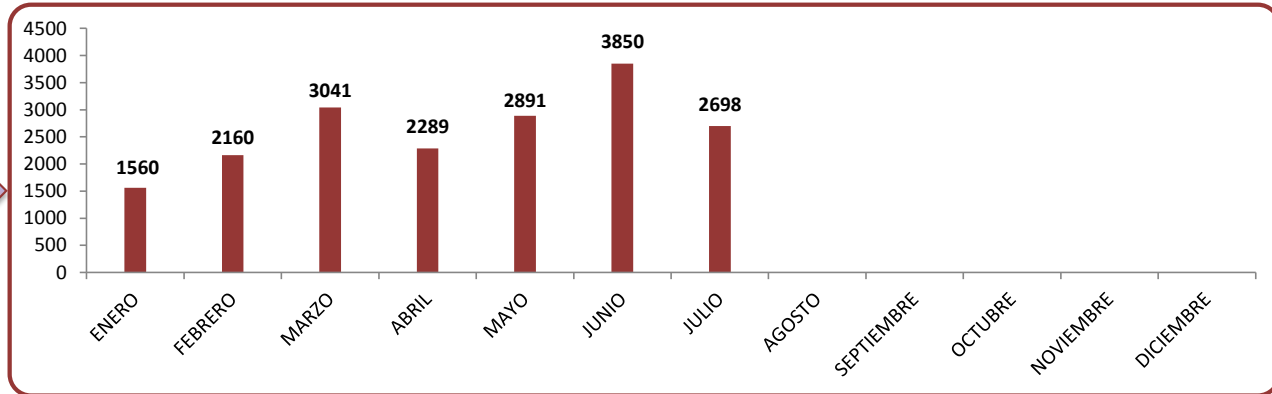
NUMERO DE USUARIOS POR ROL	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE		
	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL	ANTIGUO	NUEVO	TOTAL
ADMINISTRADOR	1		1															
OPERADORES	4		4															
FUNCIONARIOS	50	2	52															
	57			0			0			0			0			0		

ROL	CARGO	TIPO CONTRATO		NOMBRE DEL USUARIO	TERMINACIÓN CONTRATO		DATOS CONTACTO	CORREO ELECTRONICO
		Planta.	Prov.		AÑO	MES		
LÍDER	TECNICO	X		MARIA CALET MORENO ARISTIZABAL				caletmoreno@hotmail.com
ADM	TECNICO	X		MARIA CALET MORENO ARISTIZABAL				caletmoreno@hotmail.com
OPE	Auxiliar Administrativo	X		DAVID ALEJANDRO CORREDOR ABELLO				el_gordo_128@hotmail.com
OPE	Auxiliar Administrativo	X		MARIA REYES OSORIO RODRIGUEZ				mariaosorio_75@hotmail.com
OPE	Auxiliar Administrativo	X		ROSA MARCELA MEDINA ROJAS				mariela-rojaspacheco@hotmail.com
OPE	Auxiliar Administrativo	X		YURY KARINA RUIZ PALACIOS	2017	4		yury225@hotmail.com

PUESTO RANKING	
MES	LUGAR
ENERO	51
FEBRERO	58
MARZO	48
ABRIL	69
MAYO	60
JUNIO	50
JULIO	36
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	

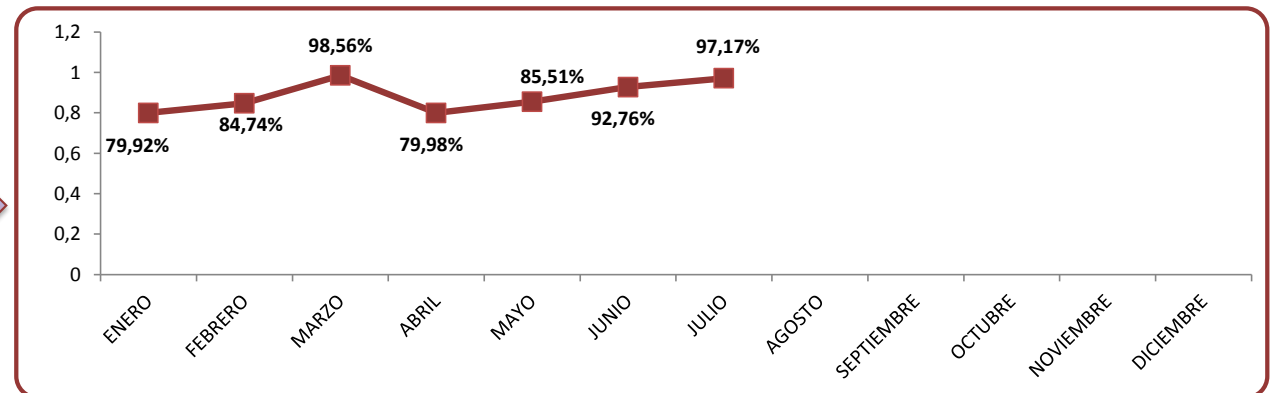


No. PQR RADICADOS	
MES	No.
ENERO	1560
FEBRERO	2160
MARZO	3041
ABRIL	2289
MAYO	2891
JUNIO	3850
JULIO	2698
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	
TOTAL	18489

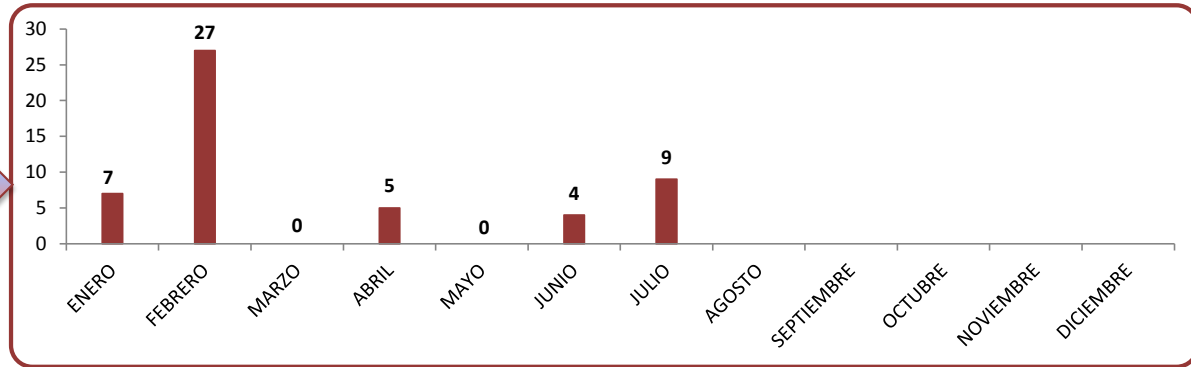


PROMEDIO PQR RADICADO POR MES	1680,82
PROMEDIO PQR RADICADO POR DIA	56,03

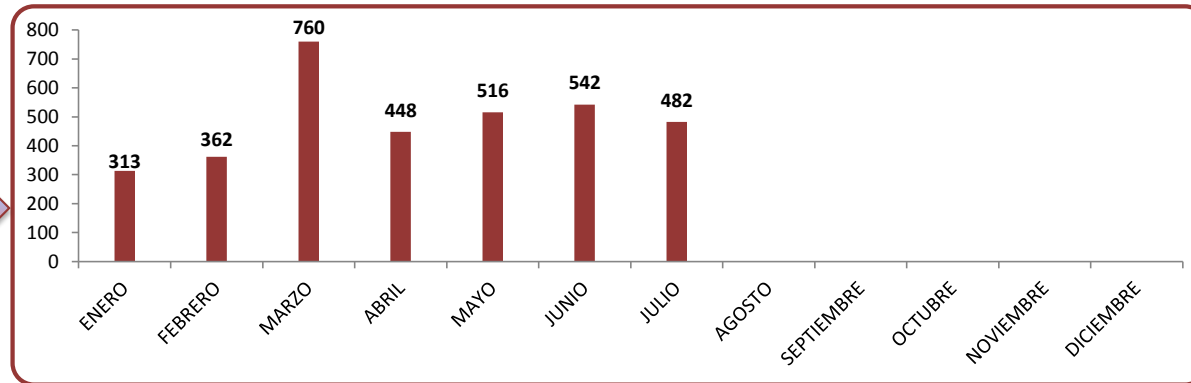
OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
MES	No.
ENERO	79,92%
FEBRERO	84,74%
MARZO	98,56%
ABRIL	79,98%
MAYO	85,51%
JUNIO	92,76%
JULIO	97,17%
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	



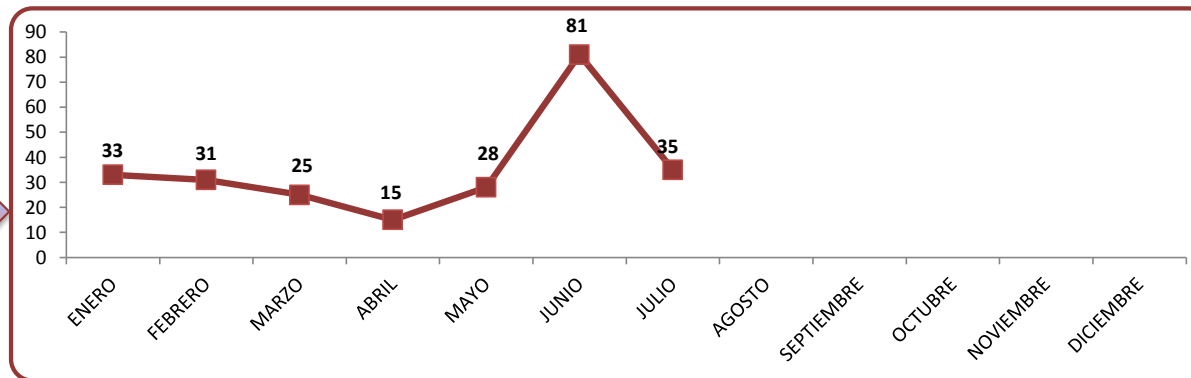
No. PQR VENCIDOS	
MES	No.
ENERO	7
FEBRERO	27
MARZO	0
ABRIL	5
MAYO	0
JUNIO	4
JULIO	9
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	



No. PQR RADICADOS VIA WEB		
MES	No.	% POR MES
ENERO	313	20,06%
FEBRERO	362	16,76%
MARZO	760	24,99%
ABRIL	448	19,57%
MAYO	516	17,85%
JUNIO	542	14,08%
JULIO	482	17,87%
AGOSTO		
SEPTIEMBRE		
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		



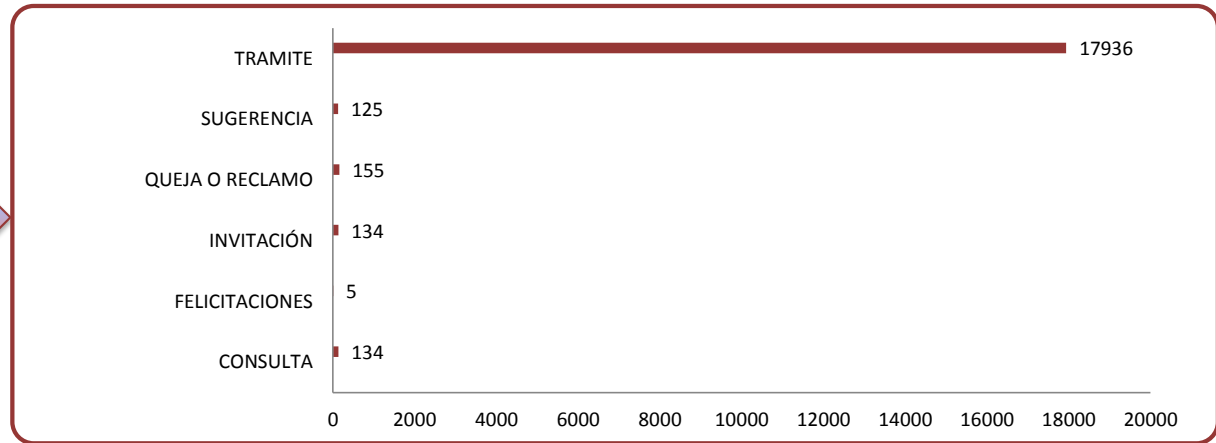
No. DERECHOS DE PETICION RADICADOS POR MES		
MES	No.	% POR MES
ENERO	33	2,12%
FEBRERO	31	1,44%
MARZO	25	0,82%
ABRIL	15	0,66%
MAYO	28	0,97%
JUNIO	81	2,10%
JULIO	35	1,30%
AGOSTO		
SEPTIEMBRE		
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		



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	10	11	26	26	18	19	24					
FELICITACIONES	0	2	1	0	0	0	2					
INVITACION	8	17	24	18	18	20	29					
QUEJA O RECLAMO	27	29	25	14	20	20	20					
SUGERENCIA	21	13	14	8	24	26	19					
TRAMITE	1494	2088	2951	2223	2811	3765	2604					
TOTAL	1560	2160	3041	2289	2891	3850	2698	0	0	0	0	0

TOTAL PQR RADICADOS POR TIPO DE REQUERIMIENTO A LA FECHA	
DEPENDENCIA	No.
CONSULTA	134
FELICITACIONES	5
INVITACION	134
QUEJA O RECLAMO	155
SUGERENCIA	125
TRAMITE	17936
TOTAL	18489

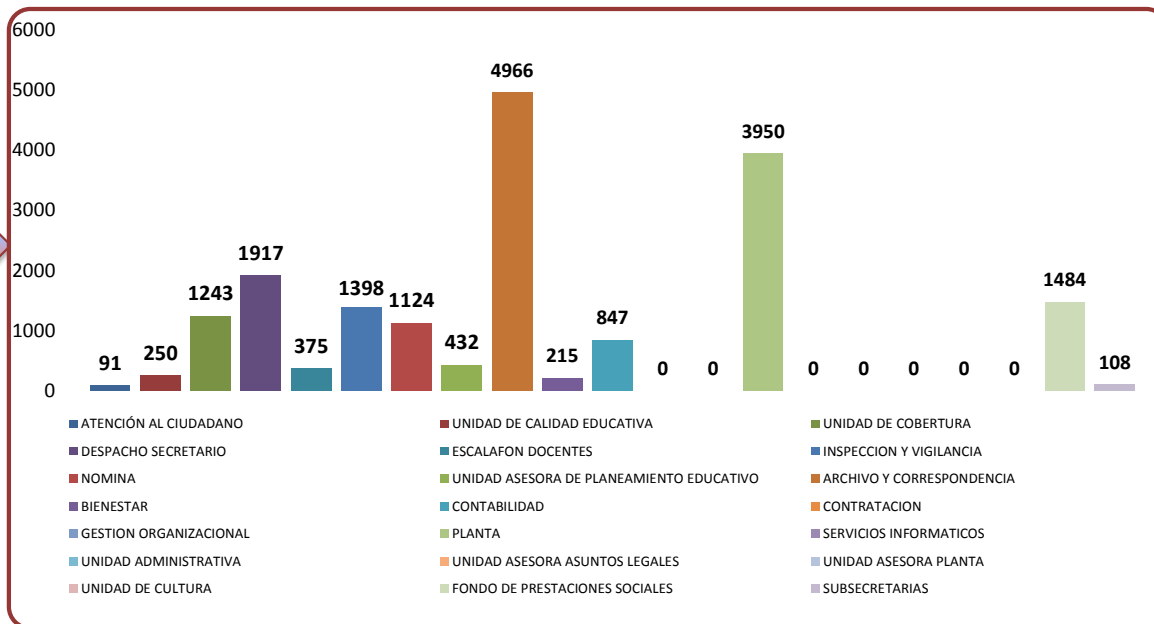


NÚMERO DE PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA MES A MES

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.
ATENCION AL CIUDADANO	3	7	5	5	2	59	10					
UNIDAD DE CALIDAD EDUCATIVA	9	112	80	11	17	10	11					
UNIDAD DE COBERTURA	95	445	203	137	151	43	169					
DESPACHO SECRETARIO	130	260	327	263	324	267	346					
ESCALAFON DOCENTES	99	28	36	33	48	33	98					
INSPECCION Y VIGILANCIA	169	177	177	146	233	211	285					
NOMINA	63	128	198	169	215	184	167					
UNIDAD ASESORA DE PLANEAMIENTO EDUCATIVO	48	87	116	48	46	35	52					
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	102	34	843	636	976	1785	590					
BIENESTAR	17	22	29	46	57	20	24					
CONTABILIDAD	135	182	103	133	79	62	153					
CONTRATACION	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA					
GESTION ORGANIZACIONAL	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA					
PLANTA	532	529	628	397	522	804	538					
SERVICIOS INFORMATICOS	NA	0	NA	NA	NA	NA	NA					
UNIDAD ADMINISTRATIVA	NA	0	NA	NA	NA	NA	NA					
UNIDAD ASESORA ASUNTOS	NA	0	NA	NA	NA	NA	NA					
UNIDAD ASESORA PLANTA	NA	0	NA	NA	NA	NA	NA					
UNIDAD DE CULTURA	NA	0	NA	NA	NA	NA	NA					
FONDO DE PRESTACIONES	154	145	201	189	215	331	249					

SUBSECRETARIAS	4	4	6	76	6	6	6					
TOTAL	1560	2160	2952	2289	2891	3850	2698					

TOTAL NÚMERO DE PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA A LA FECHA	
DEPENDENCIA	No.
ATENCIÓN AL CIUDADANO	91
UNIDAD DE CALIDAD EDUCATIVA	250
UNIDAD DE COBERTURA	1243
DESPACHO SECRETARIO	1917
ESCALAFON DOCENTES	375
INSPECCION Y VIGILANCIA	1398
NOMINA	1124
UNIDAD ASESORA DE PLANEAMIENTO EDUCATIVO	432
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	4966
BIENESTAR	215
CONTABILIDAD	847
CONTRATACION	NA
GESTION ORGANIZACIONAL	NA
PLANTA	3950
SERVICIOS INFORMATICOS	NA
UNIDAD ADMINISTRATIVA	NA
UNIDAD ASESORA ASUNTOS	NA
UNIDAD ASESORA PLANTA	NA
UNIDAD DE CULTURA	NA
FONDO DE PRESTACIONES	1484
SUBSECRETARIAS	108
TOTAL	9050



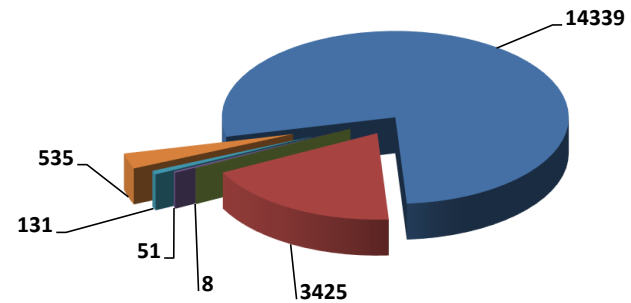
PORCENTAJE DE RESPUESTA DE PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA MES A MES												
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.
ATENCIÓN AL CIUDADANO	50,00%	100%	100%	100%	100%	99%	100%					
UNIDAD DE CALIDAD EDUCATIVA	43,75%	100%	98%	100%	100%	100%	100%					
UNIDAD DE COBERTURA	100,00%	65%	45,28%	44,03%	83%	100%	72%					
DESPACHO SECRETARIO	100,00%	100%	74,09%	99,50%	100,00%	99%	99,86%					
ESCALAFON DOCENTES	99,48%	100%	100,00%	100,00%	100,00%	92%	94%	100%				
INSPECCION Y VIGILANCIA	97,21%	99,79%	91,24%	99,63%	100%	100%	100%					
NOMINA	68,64%	97,22%	99,07%	98,85%	100%	82,63%	99,59%					
UNIDAD ASESORA DE PLANEAMIENTO EDUCATIVO	100,00%	100,00%	99,81%	100,00%	100,00%	98,44%	100%					
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	30,36%	19%	6%	67%	46%	96%	98%					
BIENESTAR	100,00%	100%	100%	45%	100%	100%	100%					
CONTABILIDAD	99,75%	99,68%	98,81%	99,58%	100%	100,00%	100,00%					
CONTRATACION	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA					
GESTION ORGANIZACIONAL	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA					
PLANTA	93,57%	81,21%	74,88%	98,84%	100%	99%	99,49%					
SERVICIOS INFORMATICOS	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA					
UNIDAD ADMINISTRATIVA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA					
UNIDAD ASESORA ASUNTOS	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA					
UNIDAD ASESORA PLANTA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA					
UNIDAD DE CULTURA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA					
FONDO DE PRESTACIONES	100,00%	99,72%	91,07%	100,00%	100%	98,06%	98,13%					
SUBSECRETARIAS	50,00%	50%	100,00%	100,00%	100%	100,00%	100,00%					

* NA= No Tiene PQR radicados en el mes

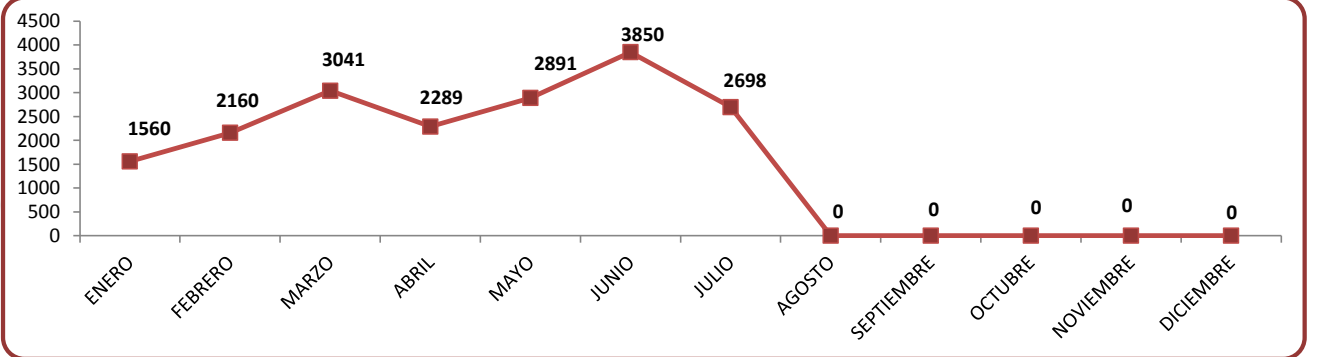
PQR RADICADOS POR CANAL MES A MES

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.
PERSONAL	1151	1688	2205	1749	2242	3209	2095					
WEB	313	364	760	448	516	542	482					
FAX	2	1	0	2	0	1	2					
TELEFONICO	9	19	3	2	9	4	5					
CORREO ELECTRONICO	18	9	1	2	26	30	45					
CORREO CERTIFICADO	67	79	72	86	98	64	69					
TOTAL	1560	2160	3041	2289	2891	3850	2698					

TOTAL PQR RADICADOS POR CANAL A LA FECHA	
CANAL	No.
PERSONAL	14339
WEB	3425
FAX	8
TELEFONICO	51
CORREO ELECTRONICO	131
CORREO CERTIFICADO	535
TOTAL	18489



No. PQR RADICADOS	
MES	No.
ENERO	1560
FEBRERO	2160
MARZO	3041
ABRIL	2289
MAYO	2891
JUNIO	3850
JULIO	2698
AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	0



Datos de asistencias técnicas realizadas a la Secretaría a la fecha									No. total CAP. Realizadas
Asistencias Técnicas realizadas									
DEPENDENCIAS	No. 1		No. 2		No. 3		Total		
	No. Horas *	No. Funcionarios	No. Horas *	No. Funcionarios	No. Horas *	No. Funcionarios	No. Horas *	No. Funcionarios	
ATENCIÓN AL CIUDADANO							0	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	
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	

*1,0 = Una hora	*1,5 = Una hora y media
*0,5 = Media hora	*2,5 = Dos horas y media

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 TÉCNICA Y CAPACITACION