



San José de Cúcuta, 12 de junio de 2017

Doctor:

OSCAR RIOS DUQUE

Subsecretario Área Administrativa y Financiera

Secretaría de educación Municipal

Ciudad

ASUNTO: Informe SAC - mayo 2017

Cordial saludo:

Me permito presentar informe de la gestión realizada en la Oficina del SAC en el mes de mayo 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

Subsecretarios

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: despachoseceduccion@semcucuta.gov.co

educación@cucuta-nortedesantander.gov.co



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

En la oficina de atención al ciudadano - SAC- Se radicaron en el mes de mayo 2891 PQRS de los cuales 506 fueron vía web distribuidos así:

<u>Total de Requerimientos</u>	<u>2891</u>	
Asignado	149	5%
Finalizado	2533	88%
En tramite	206	7%
Anulado	3	0%

Clase de requerimientos:

Consulta	18	1%
Sugerencia	24	1%
Tramite	2811	97%
Queja o Reclamo	20	1%
Invitación	18	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	2242
WEB	516
FAX	0
TELEFONICO	9
CORREO ELECTRONICO	26
CORREO CERTIFICADO	98
TOTAL	2891

Derechos de Petición:

DEPENDENCIAS	DERECHOS DE PETICION RADICADOS
Despacho	3
Planeación	1
Inspección y Vigilancia	2
Talento Humano- Escalafón	1
Talento Humano- Fondo Prestacional	8
Talento Humano- Historias Laborales	3
Talento Humano- Nómina	4
Talento Humano- Planta	6
Total	28

Tutelas:

DEPENDENCIAS	NUMERO DE TUTELAS RADICADAS
Despacho	20
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	2	Despacho
Procuraduría	6	Despacho- Nómina - Fondo Prestacional
Personería	4	Despacho
Fiscalía	3	Despacho
Defensoría	4	Despacho
Total	21	Despacho

Porcentaje en la oportunidad de la respuesta:

DEPENDENCIA	%MAYO
ATENCION AL CIUDADANO	100%
UNIDAD DE CALIDAD EDUCATIVA	100%
UNIDAD DE COBERTURA	83%
DESPACHO SECRETARIO	100,00%
ESCALAFON DOCENTE	92%
INSPECCION Y VIGILANCIA	100%
NOMINA	100%
UNIDAD ASESORA DE PLANEAMIENTO EDUCATIVO	100,00%
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	46%

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



BIENESTAR	100%
FINANCIERA	100%
PLANTA	100%
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	100%
SUBSECRETARIA DE LA JUVENTUD	100%

➤ PUESTO RANKING

Ocupamos el puesto No. 60 a nivel nacional de las 90 Secretarías evaluadas, con un porcentaje en oportunidad de respuesta del 85.51%. El puesto en el ranking subió en comparación con el mes de abril, cero requerimientos vencidos y 20 contestados fuera de tiempo.

MES	LUGAR
Enero	51
Febrero	58
Marzo	48
Abril	69
Mayo	60

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



ACTIVIDADES

El 10 de mayo en las instalaciones del SAC, en el horario de 3:00 a 4:30 p.m. se presenta el informe de gestión del mes de abril, en presencia de la Secretaria de Educación, los subsecretarios de despacho, líderes y demás funcionarios de la SEM, donde se hace un análisis del uso apropiado del SAC y demás actividades que se realizan en el mes así:

- ✚ Hacer el plan de mejoramiento sobre los requerimientos vencidos y contestados fuera del tiempo establecido, según lo ordenado por el líder del SAC del MEN.
- ✚ Calidad de la respuesta dada a los requerimientos. Dar una respuesta clara y de fondo que llene las expectativas del usuario. Mejoró en el mes de mayo.
- ✚ 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 pópup.
- ✚ Aplicación de la encuesta de satisfacción al ciudadano, por parte de los operadores del SAC, para mejorar la calidad en el servicio y medir la satisfacción del usuario.
- ✚ Análisis del porcentaje en la oportunidad de la respuesta de las dependencias de cobertura y de archivo y correspondencia; se verifica que los porcentajes son muy bajos y a estas dependencias no se le ha vencido ningún requerimiento; se coloca la incidencia al líder del SAC-MEN

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



y dice que es porque los funcionarios finalizan los requerimos con respuesta masiva lo cual baja el porcentaje. En la reunión se informó que no se podía finalizar con respuesta masiva, pero igual lo hicieron.

- ✚ Se activó SAC, al funcionario Álvaro José Sus Assaf de la dependencia de Inspección y vigilancia
- ✚ Se coloca nuevamente varias incidencias por correo electrónico al líder del SAC-MEN, de algunas inconsistencias que se siguen presentando en aplicativo SAC, como pqrs repetidos, perdida de trazabilidad del requerimiento; coloca en estado trámite los pqrs ya finalizados por el funcionario.
- ✚ Se envió por correo electrónico, informe de PQRS radicados en el mes de mayo, al Subsecretario de planeación, para sus fines pertinentes.
- ✚ Se envió por correo electrónico, informe de los PQRS radicados en el mes de mayo, los PQRS vencidos, los radicados por la web y la hoja de vida SAC, al ingeniero Freddy Orlando Rodríguez Líder del SAC-MEN.

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



REQUERIMIENTOS FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO QUE SE VENCIERON.

FUNCIONARIO RESPONSABLE	PQRS
DORIS ANGARITA ACOSTA	7990, 8406.
CLARA PAOLA AGUILAR	8048, 8073, 8230, 8732.
VILMA ROSA ABRIL	8231
OSCAR RIOS	7365
LILIANA VILLAMIZAR	7951
MARIA DEL PILAR TRUJILLO	7630
JAIME OMAR CARRERO	8954
DIANA MARIA LINDARTE	6379, 7672, 7837, 7914, 7930
MAIATHE LARA	5324, 7270, 7615, 7628.

TOTAL: VEINTE (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: despachoseeducacion@semcucuta.gov.co

educación@cucuta-nortedesantander.gov.co



INFORME DE GESTION

SAC

MAYO 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*