



# **INFORME DE GESTION**

**SAC**

**ABRIL 2020**



## INFORME MES DE ABRIL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO -SAC

En la oficina de atención al ciudadano - SAC- Se radicaron en el mes de abril 908 PQRS de los cuales 575 fueron vía web distribuidos así:

### ESTADO DE LOS PQRS:

Finalizado	538	
Asignado	364	
Tramite	6	

### TIPO DE PQRS:

TIPO DE REQUERIMIENTO	ABRIL
CONSULTA	1
FELICITACIONES	2
INVITACIÓN	3
QUEJA O RECLAMO	19
SUGERENCIA	0
TRAMITE	883
<b>TOTAL</b>	<b>908</b>



## Canales de ingreso de los requerimientos

CANAL	ABRIL
PERSONAL	1
WEB	575
FAX	0
TELEFONICO	2
CORREO ELECTRONICO	330
CORREO CERTIFICADO	0
<b>TOTAL</b>	<b>908</b>

## Derechos de Petición: 777

DEPENDENCIAS	DERECHOS DE PETICION RADICADOS
AREA DE CALIDAD EDUCATIVA	97
ÁREA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO	34
BIENESTAR LABORAL	19
COBERTURA	105
ESCALAFON	18
FINANCIERA	40
FONDO PRESTACIONAL	31
HISTORIAS LABORALES	37
JUVENTUD	4
NOMINA	100
PLANEACION Y DESARROLLO EDUCATIVO	68
DESPACHO	86
SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO	20
TALENTO HUMANO	118



## Tutelas: 36

DEPENDENCIAS	NUMERO DE TUTELAS RADICADAS
Despacho	36
Total	36

## Organismos entes de control: 15

ENTES DE CONTROL	NUMERO DE PQRS	DEPENDENCIA
Contraloría	8	DESPACHO
Personería	1	DESPACHO
Defensoría	1	DESPACHO
Procuraduría	4	DESPACHO
Control Interno de Gestión	1	PLANEACION



# PORCENTAJE EN LA OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA

99, 66 %

DEPENDENCIA	% ABRIL
ATENCION AL CIUDADANO	100,00%
UNIDAD DE CALIDAD EDUCATIVA	100,00%
UNIDAD DE COBERTURA	100,00%
DESPACHO SECRETARIO	100,00%
ESCALAFON DOCENTE	100,00%
INSPECCION Y VIGILANCIA	98,72%
NOMINA	100,00%
UNIDAD ASESORA DE PLANEAMIENTO EDUCATIVO	100,00%
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	100,00%
BIENESTAR	100,00%
FINANCIERA	100,00%
PLANTA	98,33%
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	100,00%
SUBSECRETARIA DE LA JUVENTUD	100,00%



## PUESTO EN EL RANKING 02

Ocupamos el **puesto No. 2** a nivel nacional de las 85 Secretarías evaluadas, con un porcentaje en oportunidad de respuesta del 99.66%

Requerimientos finalizados fuera de tiempo **3** y vencidos **0**.

MES	LUGAR
Enero	26
Febrero	11
Marzo	24
<b>Abril</b>	<b>02</b>



## **ACTIVIDADES**

- ❖ Seguimiento diario de los requerimientos radicados en el SAC.
- ❖ Exportar mensual de los requerimientos radicados en el mes de abril para el respectivo informe de gestión.
- ❖ Elaboración de la hoja de vida SAC, correspondiente a los PQRSD, radicados en el mes de abril.
- ❖ Elaboración de informe mensual.
- ❖ Informe de PQRSD, radicados en el mes de abril al Subsecretario de planeación, para fines pertinentes.
- ❖ Seguimiento a PQRSD por dependencias, quedando 03 requerimientos finalizados fuera de tiempo los cuales se reportan como productos no conformes y 0 requerimientos vencidos.
- ❖ Apoyo en la radicación de PQRSD, orientación y atención al ciudadano por teletrabajo desde casa
- ❖ Asignación de requerimientos vía WEB.
- ❖ Radicación de correos electrónicos en la plataforma SAC.
- ❖ Reasignación de correspondencia.
- ❖ Atención y orientación a los funcionarios por teletrabajo en casa.
- ❖ Actualización de algunos correos electrónicos en la plataforma SAC.