

Correo Destino: **despachoseceduccion@semcucuta.gov.co;educacion@cucuta-nortedesantander.gov.co;caletmoreno@hotmail.com**

Bogotá D.C., 11 de Mayo del 2020

No. de radicado anterior:



2020-EE-096302

Doctor

CARLOS ARTURO CHARRIA HERNÁNDEZ

Secretario de Educación Municipal

Secretaría de Educación de Cúcuta

Correo: despachoseceduccion@semcucuta.gov.co;educacion@cucuta-nortedesantander.gov.co;caletmoreno@hotmail.com

Cúcuta

Norte de Santander

Asunto: Ranking abril Secretaría de Educación de Cúcuta.

Respetado Doctor,

De manera atenta, le remito el "Ranking de radicación y oportunidad" de las respuestas realizadas a los requerimientos y peticiones efectuadas a su Secretaría de Educación durante el mes de abril de 2020.

1. Ranking General: Para este mes recibieron **880** requerimientos de los cuales finalizaron a tiempo **877**, con una oportunidad de respuesta del **99,659%**, incumpliendo con los requisitos básicos estipulados por ley. La Secretaría de Educación de **Cúcuta** ocupó el siguiente puesto en el Ranking de oportunidad.

Mes	Puesto	Porcentaje
Abril	2	99,659%

Es muy importante mencionar que la respuesta a las peticiones debe cumplir con los requisitos de:

- **Oportunidad.** Contestarlos dentro de los términos legales.
- Resolverse de fondo con **claridad, precisión y congruencia** con lo solicitado.
- Ser puesta en **conocimiento** del peticionario.

Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

2. Reporte de Oportunidad de respuesta por Dependencia: Encontrará el



Reporte de las dependencias correspondiente al mes de abril, junto con el indicador de total de requerimientos recibidos, total de requerimientos finalizados a tiempo y su respectiva oportunidad en la respuesta para las comunicaciones asignadas por área junto con los requerimientos vencidos por dependencia para mayor control.

PUESTO	DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)	REQUERIMIENTOS VENCIDOS
1	AREA DE CALIDAD EDUCATIVA	88	88	100,000%	0
1	BIENESTAR LABORAL	11	11	100,000%	0
1	COBERTURA	36	36	100,000%	0
1	ESCALAFON	22	22	100,000%	0
1	FINANCIERA	75	75	100,000%	0
1	FONDO PRESTACIONAL	59	59	100,000%	0
1	HISTORIA LABORALES - ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	81	81	100,000%	0
1	JUVENTUD	7	7	100,000%	0
1	NOMINA	64	64	100,000%	0
1	PLANEACION Y DESARROLLO	22	22	100,000%	0
1	SECRETARIA DE DESPACHO	200	200	100,000%	0
1	SISTEMA ATENCION CIUDADANO	17	17	100,000%	0
2	ÁREA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO	78	77	98,717%	1
3	TALENTO HUMANO	120	118	98,333%	2
Total Acumulado		880	877	99,659%	3

3. Requerimientos por funcionario: Encontrará el reporte discriminado por funcionarios organizados por dependencia con la peor oportunidad de respuesta con los siguientes indicadores total de requerimientos asignados, total de requerimientos finalizados a tiempo, oportunidad de respuesta y requerimientos vencidos.

DEPENDENCIA	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)	TOTAL VENCIDOS
AREA DE CALIDAD EDUCATIVA	BIBIANA YANEZ HERNANDEZ	3	3	100	0
AREA DE CALIDAD EDUCATIVA	JAIRO E. RAMON CARVAJAL	1	1	100	0
AREA DE CALIDAD EDUCATIVA	FEDERICO ROMAN LOPEZ TRUJILLO	34	34	100	0
AREA DE CALIDAD EDUCATIVA	GLORIA ESPERANZA FLOREZ JAIMES	34	34	100	0
AREA DE CALIDAD EDUCATIVA	JOSE EULICER ORTIZ FLOREZ	9	9	100	0
AREA DE CALIDAD EDUCATIVA	JESUS ANIBAL PALLARES FRANCO	3	3	100	0
AREA DE CALIDAD EDUCATIVA	JAIME SOLANO NIÑO	4	4	100	0
ÁREA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO	MONICA ASTRID FLOREZ FLOREZ	15	14	93,333	1
ÁREA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO	JORGE LEONARDO CUADROS ACEVEDO	2	2	100	0
ÁREA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO	ADELA RICO CAICEDO	7	7	100	0
ÁREA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO	BIBIANA KARINA HERNANDEZ IZQUIERDO	7	7	100	0
ÁREA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO	CARLOS GERSON ORTIZ RANGEL	5	5	100	0
ÁREA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO	JAIME OMAR CARRERO	11	11	100	0
ÁREA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO	LESMES ERNESTO GARCIA CACERES	2	2	100	0
ÁREA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO	MARTHA LEONOR CÁCERES VILLAMIZAR	1	1	100	0
ÁREA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO	MARÍA DEL PILAR TRUJILLO SUAREZ	1	1	100	0
ÁREA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO	ROCIO VILLAMIZAR GELVEZ	27	27	100	0
BIENESTAR LABORAL	LAURA MARITZA VILLAMIZAR ROZO	8	8	100	0
BIENESTAR LABORAL	MAHITE LARA SILVA	3	3	100	0
COBERTURA	CATHERINE SOTO ROJAS	2	2	100	0
COBERTURA	JONATHAN ALFONSO MEJIA MALDONADO	12	12	100	0
COBERTURA	JHON JAIRO MEZA MORA	22	22	100	0
ESCALAFON	NANCY PEREZ SOTO	22	22	100	0
FINANCIERA	JOSE FRANCISCO OSORIO MORANTES	4	4	100	0
FINANCIERA	LILIANA PATRICIA VILLAMIZAR GANDOLFO	1	1	100	0
FINANCIERA	NOHELIA MARTINEZ HERNANDEZ	70	70	100	0
FONDO PRESTACIONAL	DAVID ALEJANDRO CORREDOR ABELLO	5	5	100	0
FONDO PRESTACIONAL	GLADYS JUDITH AGUILAR BECERRA	10	10	100	0
FONDO PRESTACIONAL	LUZ AURA AREVALO GRANADOS	2	2	100	0
FONDO PRESTACIONAL	TATIANA ROJAS BLANCO	1	1	100	0
FONDO PRESTACIONAL	VICTOR JULIO MONTAÑEZ VILLAMIZAR	2	2	100	0
FONDO PRESTACIONAL	YEIMY MARCELA BLANCO CORZO	39	39	100	0
HISTORIA LABORALES - ARCHIVO Y	DIANA MARIA LINDARTE CALIXTO	44	44	100	0
HISTORIA LABORALES - ARCHIVO Y	GUILLERMINA OLIVARES ZABALA	18	18	100	0



HISTORIA LABORALES - ARCHIVO Y	INÉS ZAMBRANO CONTRERAS	19	19	100	0
JUVENTUD	MIGUEL ANDRES PINTO ARDILA	7	7	100	0
NOMINA	ANA HILDA PINTO PEREZ	6	6	100	0
NOMINA	JOSE DAVID LEAL GONZALEZ	12	12	100	0
NOMINA	RUBEN DARIO PALACIOS MUÑOZ	46	46	100	0
PLANEACION Y DESARROLLO EDUCATIVO	ANDERSON SMITH FLOREZ FUENTES	14	14	100	0
PLANEACION Y DESARROLLO EDUCATIVO	BLANCA LIGIA MEDINA CARDENAS	4	4	100	0
PLANEACION Y DESARROLLO EDUCATIVO	SONIA EUFEMIA QUINTERO PEREZ	4	4	100	0
SECRETARIA DE DESPACHO	MILENA ANDREA VEGA MEDINA	115	115	100	0
SECRETARIA DE DESPACHO	CLARA PAOLA AGUILAR BARRETO	40	40	100	0
SECRETARIA DE DESPACHO	CARLOS ARTURO CHARRIA HERNANDEZ	33	33	100	0
SECRETARIA DE DESPACHO	LINA MARIA LARROTTA FLOREZ	9	9	100	0
SECRETARIA DE DESPACHO	SANTIAGO ALFONSO BURBANO RODRIGUEZ	3	3	100	0
SISTEMA ATENCION CIUDADANO	ROSA ELVIRA PEREZ VEGA	5	5	100	0
SISTEMA ATENCION CIUDADANO	MARIA CALET MORENO ARISTIZABAL	12	12	100	0
TALENTO HUMANO	MARLENE ORTEGA ALVAREZ	17	16	94,117	1
TALENTO HUMANO	MARIA FERNANDA MALDONADO AVENDAÑO	46	45	97,826	1
TALENTO HUMANO	CAROLINA HERNANDEZ MELO	1	1	100	0
TALENTO HUMANO	ELIZABETH MANTILLA CASTELLANOS	1	1	100	0
TALENTO HUMANO	MARISOL REMOLINA ARIAS	14	14	100	0
TALENTO HUMANO	OLGA LILIANA SILVA	1	1	100	0
TALENTO HUMANO	VILMA ROSA ABRIL SANCHEZ	21	21	100	0
TALENTO HUMANO	ZUELKING JANE BUITRAGO MORALES	19	19	100	0

4. Recomendaciones: A continuación, encontrará las sugerencias y recomendaciones para una mejor gestión y que le ayudaran a su secretaría tener mayor control de sus Radicaciones y respuestas.

1. Se recomienda revisar los documentos pendientes por recibir y el semáforo diariamente para asegurar la gestión de los documentos asignados a su dependencia de manera oportuna.
2. Recomendar a los jefes de las dependencias y funcionarios responsables de las respuestas de los radicados de la entidad, de la importancia de verificar antes de firmar, la coherencia de respuestas brindadas a usuarios frente a requerimientos y verificación que se haya contestado la totalidad de solicitudes de cada usuario.
3. Verificar los radicados que se encuentran vencidos, según los informes mensuales de gestión y requerir su respuesta, recordando la normatividad y las posibles responsabilidades disciplinarias.
4. Se recomienda que, al interior de las áreas, se registren acciones en el plan de mejoramiento por proceso respectivo, a fin de que se establezcan actividades que no permitan el vencimiento en el trámite y cierre de PQRSD para atender los requerimientos en cuanto a calidad, oportunidad, calidez y coherencia.
5. Realizar seguimiento a las dependencias para tramitar los requerimientos con la finalidad de que se dé respuesta a los ciudadanos, dentro de los términos de ley.
6. Realizar capacitaciones del aplicativo SAC 2 sobre la gestión y control de los PQRSD

Le agradezco su compromiso con la ciudadanía y lo invito a que continúe ofreciendo servicios con calidad y oportunidad.

iRecuerde! Todos somos Servicio al Ciudadano.

Cordialmente,



La educación
es de todos

Mineducación

DORA INÉS OJEDA RONCANCIO

Asesora Secretaria General

Unidad de Atención al Ciudadano

Folios: 4

Anexos: 1

Anexo: Ranking_Abril.pdf

Elaboró: LAURA MELISSA RODRIGUEZ MEDINA

Aprobó: DORA INÉS OJEDA RONCANCIO