

Estado y manejo del Sistema de Atención al Ciudadano

Consolidado del comportamiento del SAC a junio 30 de 2018.

Consolidado de las quejas Ingresadas a la SEM primer semestre año 2018.

AÑO												
				N°. REQUER.	REQUER.		PQRs WEB				%OPORT UNIDAD EN LA RESPUES TA	
	AÑO	MES	PUESTO			PQRS FUERA DE TIEMPO		FINALIZADOS	PUNTAJE DE LA SEM	QUEJAS Y RECLAMOS		% INDICAD OR Q y R
				INGRESADOS	ESPERADOS		RADICADOS					
		Enero	1	561	400	0	5	557	100,00%	2	100,00 %	-100%
2018		Febrero	18	513	400	3	12	484	99,23%	6	98,45 %	200%
2018		Marzo	10	496	400	4	9	492	99,81%	3	99,61 %	-50%
2018		Abril	6	632	400	11	18	623	99,92%	6	99,8%	0%
2018		Mayo	21	655	400	14	14	645	99,92%	4	97,84 %	-33%
2018		Junio	25	585	400	14	11	510	98,73%	5	97,46%	25%

ASPECTOS IMPORTANTES SAC, DEL 1er TRIMESTRE 2018

AÑO 2018 MESES	PUESTO	PQRs ingresa dos	PQRs espera dos	PQRs fuera de tiempo	PQRs Vía WEB	PQRs Finaliza dos	Punta je SEM	Quejas y Recla mos	% oportunidad de la Respuesta	Indicador de Quejas
Enero	1	561	400	0	5	557	100,00 %	2	100,00%	-100%
Febrero	18	513	400	3	12	484	99,23 %	6	98,45%	200%
Marzo	10	496	400	4	9	492	99,81 %	3	99,61%	-50%

ASPECTOS IMPORTANTES SAC, DEL 2° TRIMESTRE 2018

AÑO 2018 MESES	PUES TO	PQRs ingresa dos	PQRs espera dos	PQRs fuera de tiempo	PQRs Vía WEB	PQRs Finaliza dos	Punta je SEM	Quejas y Recla mos	% oportu nidad de la Respue sta	Indicador de Quejas
Abril	6	632	400	11	18	623	99,92%	6	99,8%	0%
Mayo	21	655	400	14	14	645	99,92%	4	97,84%	-33%
Junio	25	585	400	14	11	510	98,73%	5	97,46%	25%

- ASPECTOS RELEVANTES DE 2017 PARA ESTABLECER COMPARATIVO DE LOS TREIMESTRES 1 Y 2 DE LOS AÑOS 2017 Y 2018.

ASPECTOS IMPORTANTES SAC, DEL 1er TRIMESTRE 2017

AÑO		MES	N°. REQUERIMIENTOS INGRES.	N° REQUERIMIENTOS ESPERAD.	PQRs FUERA DE TIEMPO o VENCIDOS	PQRs ING.VIA WEB	FINALIZADOS	PUNTAJE DE LA SEM	QUEJAS Y RECLAMOS	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA
2017	Enero	13	553	600	14	14	549	99,11%	1	98.21%
2017	Febrero	14	647	600	7	14	562	99,27%	6	98,53%
2017	Marzo	16	667	600	2	18	667	99,52%	5	99,03%

ASPECTOS IMPORTANTES SAC, DEL 2° TRIMESTRE 2017

AÑO	2017	MES	N°. REQUERIMIENTOS INGRES.	N° REQUERIMIENTOS ESPERAD.	PQRs FUERA DE TIEMPO o VENCIDOS	PQRs ING.VIA WEB	FINALIZADOS	PUNTAJE DE LA SEM	QUEJAS Y RECLAMOS	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA
2017	Abril	6	601	600	3	14	597	99,91%	4	99.82%
2017	Mayo	12	564	600	3	16	197	99,78%	1	99,56%
	Junio	10	524	600	13	19	524	99,73%	3	99,45%

ESTADISTICA SOBRE QUEJAS

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

RECLAMO: Es el derecho que tiene otra persona de exigir , reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud

Quejas y reclamos del Sector Educativo

Análisis de resultados a la gestión de las Quejas, Reclamos

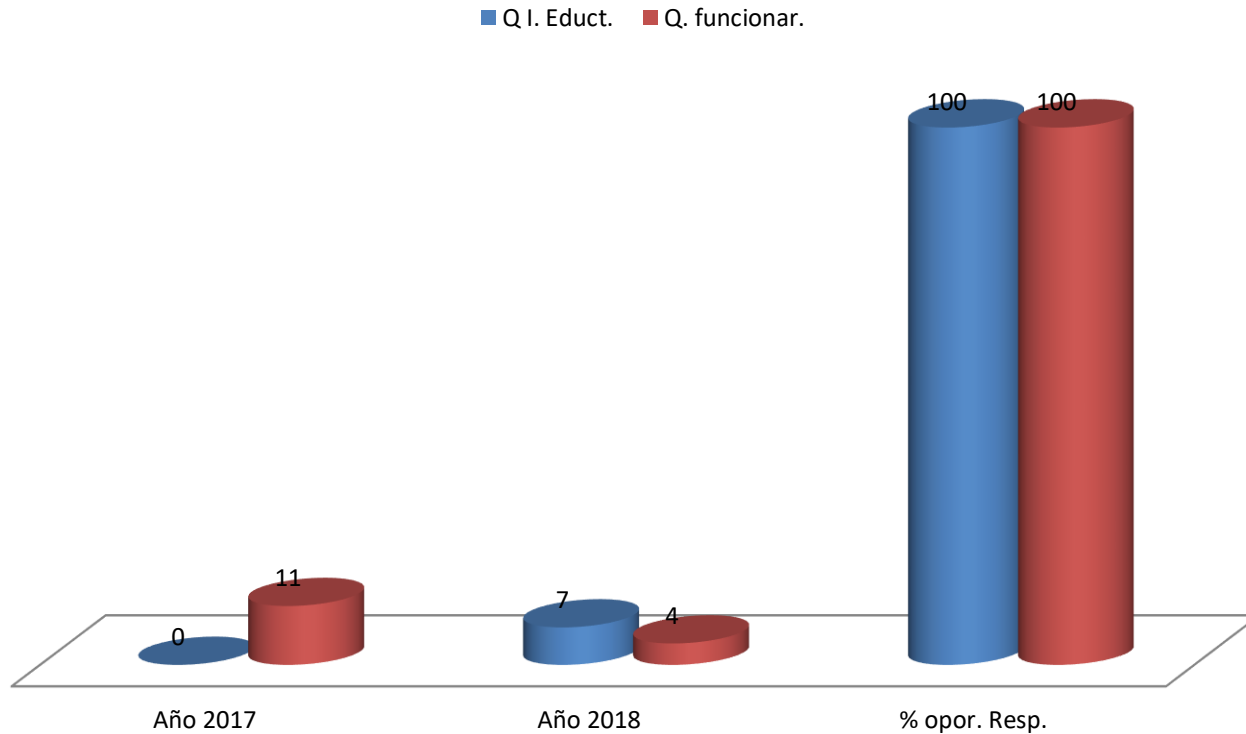
Relación de Quejas por trimestres	2017	2018
	1° Trimestre	1° Trimestre
Quejas a funcionarios SEM (Por trámites)	11	4
Quejas a centros e instituciones educativas	0	7
Quejas a Administrativos de instituciones y c.e.	0	0
Quejas a entidades Privadas	0	0
Otras quejas .	0	0
TOTAL	11	11

Para el 1 trimestre de 2018 se recibieron 5 quejas disminuyendo un 29% en comparación con el mismo periodo de tiempo del año 2017

Documentos MEN	2017	2018
	1° Trimestre	1° Trimestre
Total documentos	11	11
% oportunidad respuesta	100%	100%
Total quejas a funcionarios	11	4
% oportunidad en la respuesta	100%	100%
Total quejas a I_E:	0	7
% de oportunidad en la respuesta	100%	100%

Análisis de resultados a la gestión de las Quejas, Reclamos

Título del gráfico



- ✎ Por destinatarios, el mayor volumen de quejas recibidas en el primer trimestre del 2018, en la Secretaría de educación fue de instituciones educativas, con un total de quejas con una participación del 63%, seguidas por las quejas a funcionarios con 4 casos y una participación del 37 %.

Porcentaje indicador

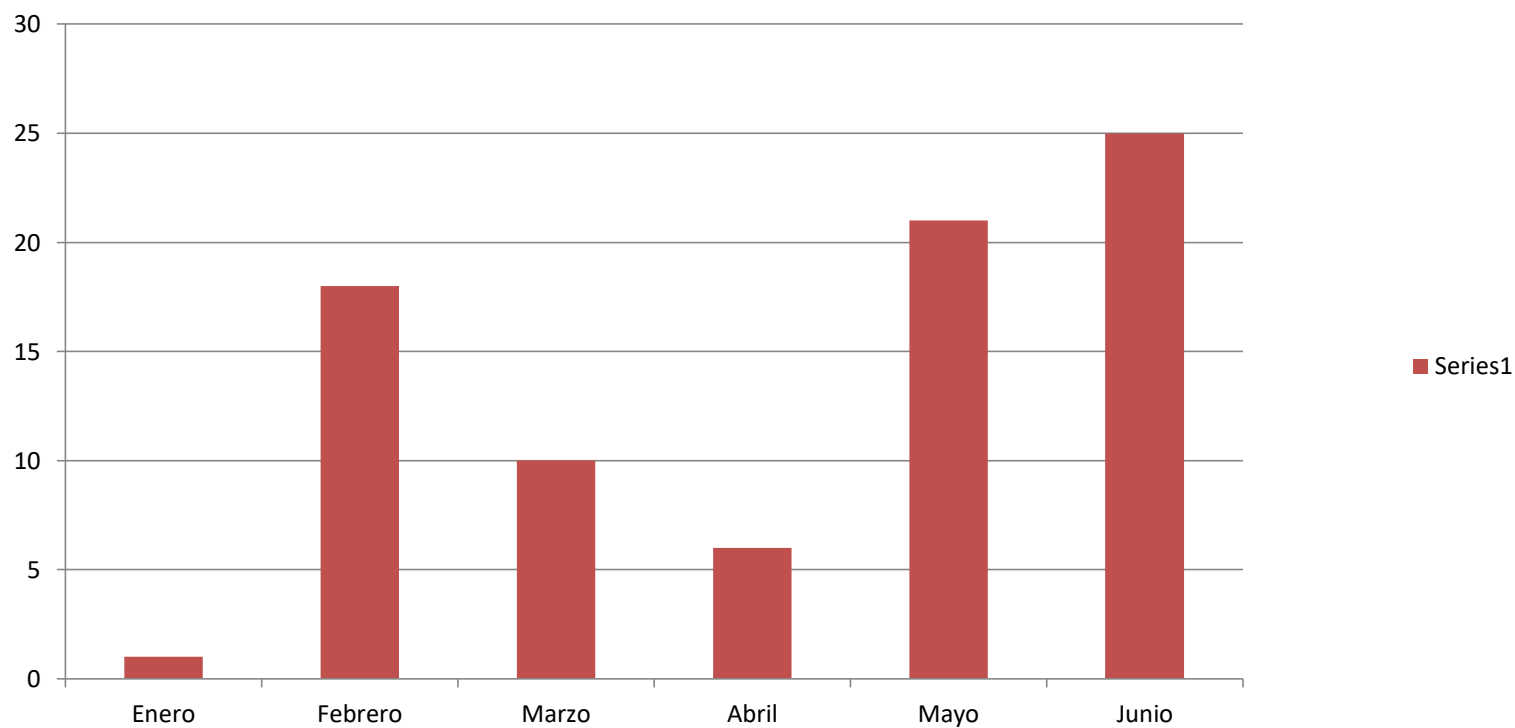
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Título del gráfico



Estadísticas

REQUERIMIENTOS VENCIDOS



Estadísticas

Ranking

Título del gráfico

