

**SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SAC**

**MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA
GUÍA DE REPORTES**

BOGOTÁ D.C., MAYO DE 2011



MinEducación

Ministerio de Educación Nacional

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaboró	Comentarios
2	Agosto 28 de 2009	SoftManagement S.A	Adición Reportes Radicación de Salida
3	Mayo de 2011	DB – System Ltda.	Ajustes de acuerdo a la nueva versión del sistema SAC

Tabla de contenido

1 GUIA DE USUARIO	4
2 INGRESO A LA PÁGINA.....	4
2.1 INGRESO AL SISTEMA	4
3 REPORTES ADMINISTRATIVOS	6
4 REPORTES RADICACION	40

1 GUIA DE USUARIO

2 INGRESO A LA PÁGINA

Para acceder al sistema de atención al ciudadano el usuario deberá ingresar a la página Web de la Secretaría de Educación en cada uno de los departamentos y/o Distrito por ejemplo para Cartagena la página es www.sedcartagena.gov.co.

Una vez en la página de clic en el link Atención al Ciudadano.



2.1 INGRESO AL SISTEMA

A continuación se genera la ventana Unidad de atención al ciudadano, ingrese los datos solicitados por el sistema y de un clic con el botón izquierdo del mouse en **"Aceptar"**.

Una vez el usuario ingresa a la página de una Secretaría de Educación debe dirigirse al link atención al ciudadano, ingresar por consultar mis requerimientos y digitar usuario y contraseña.



Se visualiza la ventana principal, donde se encuentra el menú consultas y selecciona el link reportes para ingresar al sistema, como lo muestra la imagen a continuación.

Secretaría de Educación
Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

PortalSED | CRM_ANTIOQUIA | Generalidades | **Consultas** | Inicio

Principal | **PQR** | **Correspondencia** | **Consultas** | **Chat** | **Salir**

Reportes

SAC Principal

Bienvenido a el Sistema de Atención al Ciudadano de

Esta herramienta es usada para registrar, dar respuesta y publicar las consultas de los ciudadanos. En estos momentos hay 1423 Usuarios registrados, y 9714 requerimientos registrados, para 2564 ciudadanos

Bienvenido claudiap! Última Conexión: 05/05/2011 09:05 AM :: 192.168.10.10

Requerimientos

Resumen :

Requerimientos Propios				
Vencidos	A tiempo	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	Total
0	0	0	2	0

Requerimientos WEB Abiertos	Requerimientos por reasignar
9	0

Últimos 10 requerimientos actualizados:

2011PQR9705	Finalizado	GONZALEZ CASTRO, LUZ MARINA	Felicitaciones	CLAUDIA PATRICIA RESTREPO (DESPACHO)
2011PQR9642	Finalizado	CHAVERRA GARCES, STIUARD	Consulta	CLAUDIA PATRICIA RESTREPO (DESPACHO)
2011PQR9641	Finalizado	CHAVERRA GARCES, STIUARD	Consulta	CLAUDIA PATRICIA RESTREPO (DESPACHO)
2011PQR9640	Finalizado	CHAVERRA GARCES, STIUARD	Consulta	CLAUDIA PATRICIA RESTREPO (DESPACHO)
2011PQR9650	Asignado	URRUTIA CHAVERRA, JOHN FREDY	Consulta	CLAUDIA PATRICIA RESTREPO (DESPACHO)
2011PQR9659	Asignado	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YEINER	Invitación	CLAUDIA PATRICIA RESTREPO (DESPACHO)
2011PQR9639	Finalizado	CHAVERRA GARCES, STIUARD	Consulta	CLAUDIA PATRICIA RESTREPO (DESPACHO)
2011PQR9663	Finalizado	GONZALEZ CASTRO, LUZ MARINA	Felicitaciones	CLAUDIA PATRICIA RESTREPO (DESPACHO)
2011PQR9664	Finalizado	GONZALEZ CASTRO, LUZ MARINA	Invitación	CLAUDIA PATRICIA RESTREPO (DESPACHO)
2011PQR9662	Finalizado	GONZALEZ CASTRO, LUZ MARINA	Consulta	CLAUDIA PATRICIA RESTREPO (DESPACHO)

Contenidos de Ayuda

3 REPORTES ADMINISTRATIVOS

Permite generar los diferentes informes de gestión, indicadores de uso y procesos del sistema SAC. Al ingresar a esta opción se visualiza la siguiente ventana:

PortalSED | CRM_ANTIQUIA | Generalidades | Consultas | Inicio

Principal ▾ PQR ▾ Correspondencia ▾ Consultas ▾ Chat ▾ Salir ▾

Reportes

Seleccione la fecha de inicio de la que desea generar el reporte y el formato y click en generar

Desde: Hasta: Formato:

Reportes Administrativos

- ☐ Consolidado Derecho de Petición
- ☐ Consolidado Estado de Requerimiento
- ☐ Consolidado Nal Uso Aplicativo por tipo de Usuario
- ☐ Consolidado Nal uso Aplicativo por Hora
- ☐ Dependencias por estado de Finalización
- ☐ Detallado de Acciones Realizadas
- ☐ Detallado de Ingresos por usuario
- ☐ Lista de ejes temáticos por dependencia
- ☐ PQR por eje Temático
- ☐ Resumen Rápido Global

Reportes Radicación

- ☐ Planilla Respuesta Enviada (RE)
- ☐ Planilla de Correspondencia externa enviada (EE)
- ☐ Seguimiento de Correspondencia Física Enviada (RE y EE)

Procedimiento para generar un reporte:

- Digite el rango de fecha deseado, dando clic sobre la fecha. Se desplegará una ventana emergente del calendario permitiendo elegir rápidamente el mes y el día.

Seleccione la fecha de inicio de la que desea generar el reporte y el formato y click en generar

Desde: Hasta: Formato:

Reportes Administrativos

- ☐ Consolidado Derecho de Petición
- ☐ Consolidado Estado de Requerimiento
- ☐ Consolidado Nal Uso Aplicativo por tipo de
- ☐ Consolidado Nal uso Aplicativo por Hora
- ☐ Dependencias por estado de Finalización
- ☐ Detallado de Acciones Realizadas
- ☐ Detallado de Ingresos por usuario
- ☐ Lista de ejes temáticos por dependencia
- ☐ PQR por eje Temático
- ☐ Resumen Rápido Global

< May 2011 >

	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
17	25	26	27	28	29	30	1
18	2	3	4	5	6	7	8
19	9	10	11	12	13	14	15
20	16	17	18	19	20	21	22
21	23	24	25	26	27	28	29
22	30	31	1	2	3	4	5

- Seleccione en la lista desplegable el tipo de formato del reporte entre las opciones PDF, EXCEL y HTML.

Desde: Hasta: Formato:

Reportes Administrativos

- ☐ Consolidado Derecho de Petición
- ☐ Consolidado Estado de Requerimiento
- ☐ Consolidado Funcionario por Dependencia
- ☐ Consolidado Nal Uso Aplicativo por tipo de Usuario
- ☐ Consolidado Nal uso Aplicativo por Hora

Formato:

- PDF
- EXCEL
- HTML

- Seleccione la opción del reporte a generar.

Reportes

Seleccione la fecha de inicio de la que desea generar el reporte y el formato y click en generar

Desde: 01/04/2011

Hasta: 30/04/2011

Formato: PDF

Reportes Administrativos

- ☒ Consolidado Derecho de Petición
- ☐ Consolidado Estado de Requerimiento
- ☐ Consolidado Funcionario por Dependencia
- ☐ Consolidado Nal Uso Aplicativo por tipo de Usuario
- ☐ Consolidado Nal uso Aplicativo por Hora
- ☐ Dependencias por estado de Finalización
- ☐ Detallado Uso del Sistema
- ☐ Detallado de Acciones Realizadas
- ☐ Detallado de Ingresos por usuario
- ☐ Global a Nivel Nacional
- ☐ Lista de ejes temáticos por dependencia
- ☐ PQR por eje Temático
- ☐ Resumen Rápido Global

Reportes Radicación

- ☐ Planilla Respuesta Enviada (RE)
- ☐ Planilla de Correspondencia externa enviada (EE)
- ☐ Seguimiento de Correspondencia Física Enviada (RE y EE)

Generar Reporte Limpiar

Listo

- Presione el botón Generar Reporte.
- Seleccione limpiar en caso de consultar un nuevo reporte.

- **Consolidado Derecho De Petición.**

Reporte detallado en un periodo de tiempo de los derechos de petición radicados en el sistema por los estados abierto, asignado, en trámite y finalizado. Permite realizar seguimiento estricto a los derechos de petición radicados en la Secretaría de educación con el fin de responderlos en el plazo establecido por ley.

CONSOLIDADO DERECHO DE PETICION Boyaca												
				Fecha Inicial: 23/05/2011		Fecha Final: 13/06/2011						
Dependencia	No Radicado	Ciudadano	Estado	Eje Tematico	Derecho Petición	Contenido derecho Petición	Respuesta	Fecha Creación	Fecha Vencimiento	Fecha Finalización	Dias Invertidos en dar Respuesta	%Oportunidad de Respuesta
DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	2011PQR184819	Valdeblanquez Davila, Yelica Lorena	ASIGNADO	Comunicaciones Entes De Control	Derecho de petición de interés general	Nuevo Pqr Mayo 31		31052011	21062011			
	2011PQR184816	Valdeblanquez, Yeiner	FINALIZADO	Certificado Tiempo De Servicio	Derecho de petición de interés general	Prueba Para Reportes Formulario Pqr	Se Cambio A "En Trámite". Respuesta Parcial.	30052011	20062011	30052011	0	100%
	2											100%
NOMINA	2011PQR184836	Valdeblanquez Davila, Yelica Lorena	ASIGNADO	Certificado De Vinculado	No Derecho de Petición de Consulta	Prueba Junio 8		08062011	22072011			
	2011PQR184815	Ramirez Fuentes, Neidys	ASIGNADO	Prestaciones Sociales Económicas	Derecho de Petición de Consulta	Prueba Creandolo Con El Usuario Escalderon		30052011	12072011			
	2011PQR184804	Ramirez Fuentes, Neidys	EN TRAMITE	Prestaciones Sociales Económicas	Derecho de Petición de Información	Prueba 3 Derecho De Petición En Trámite		24052011	07062011			
	3											
ATENCION AL CIUDADANO	2011PQR184830	Valdeblanquez Davila, Yelica Lorena	ASIGNADO	Comunicaciones Entes De Control	Derecho de Petición de Consulta	Prueba Pqr Junio 8 De 2011		08062011	22072011			
	1											

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ATENCION AL CIUDADANO	1
DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	2
NOMINA	3
Total	6

Campos del Reporte	Formula/ descripción
Dependencia	Nombre de las dependencias en las cuales se radicó PQR con tipo de documento algunos de los "Derecho de petición" en el período seleccionado.
Numero de radicado	Listado de los PQR que se radicaron en el período seleccionado con tipo de documento algunos de los "Derecho de petición" y que no se encuentran anulados.
Ciudadano	Apellidos y nombres del ciudadano que radica la PQR en el período seleccionado.

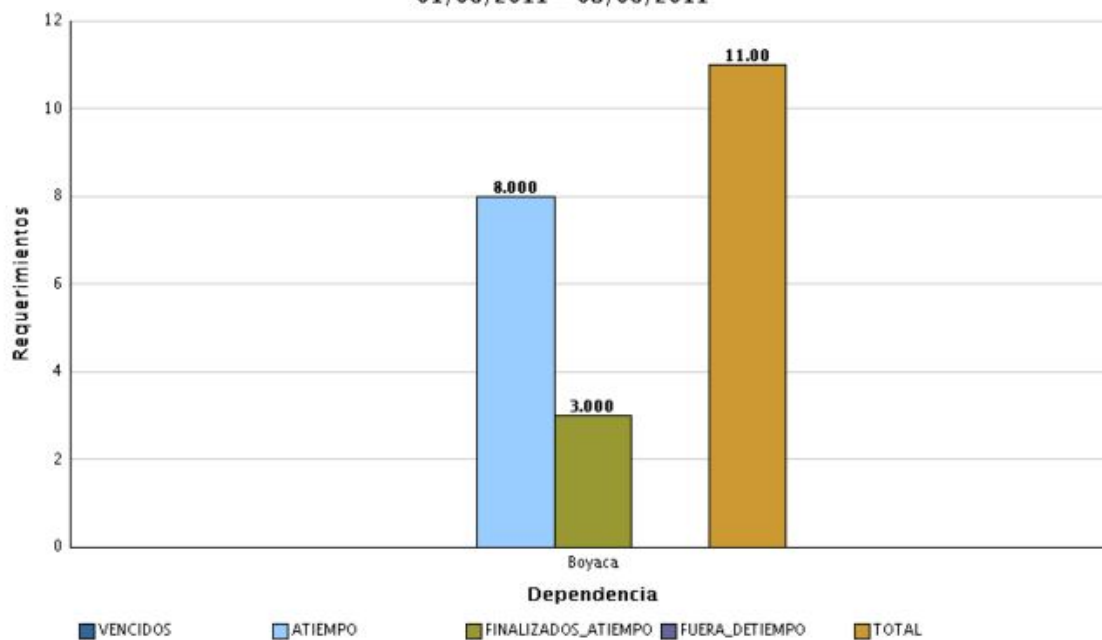
Campos del Reporte	Formula/ descripción
Estado	Estado actual en el que se encuentra el PQR
Eje temático	Nombre del eje temático que tenga el PQR radicado en el período seleccionado y que tiene tipo de documento algunos de los "Derecho de petición"
Derecho de petición	Tipo de derecho de petición que tenga asociado la PQR en el "Tipo de documento": Derecho de petición de consulta, Derecho de petición de interés general y/o particular, Derecho de petición de información.
Contenido	Muestra el contenido completo de cada PQR radicada en el período seleccionado y que tiene tipo de documento algunos de los "Derecho de petición"
Respuesta	Muestra la respuesta completa de cada PQR radicada en el período seleccionado y que tiene tipo de documento algunos de los "Derecho de petición"
Fecha de creación	Muestra la fecha de radicación del PQR, correspondiente al período seleccionado
Fecha vencimiento	Muestra la fecha de vencimiento del PQR, correspondiente al período seleccionado
Fecha Finalización	Para aquellos PQR en estado finalizado, se muestra la fecha de cierre del PQR. Para aquellos PQR en estado "Asignado" o "En trámite", esa columna se muestra en blanco.
Días invertidos en dar respuesta	Este solo aplica a PQR radicados en el periodo seleccionado y que están con un estado "finalizado". La formula es: (Fecha de finalización - Fecha de creación) – Numero de días no laborales.
% Oportunidad de respuesta	Formula: (Número de días de plazo según el tipo de derecho de petición x 100/ Días invertidos en dar respuesta). Cada vez que el resultado sea mayor a 100% o el número de días invertidos en dar respuesta sea cero, siempre se mostrará como resultado 100%. El número de días de plazo depende del Tipo de Derecho de petición: -Derecho de petición de Consulta: Plazo 30 días Laborales. -Derecho de petición de interés general y/o particular: Plazo 15 días Laborales. -Derecho de petición de información: plazo 10 días Laborales

- **Consolidado Estado De Requerimientos**

Reporte consolidado y detallado por secretaría de educación, donde se muestran los PQR radicados en estado vencidos, a tiempo, Finalizados a tiempo, Finalizados fuera de tiempo, Anulados y Requerimientos web abiertos en un periodo de tiempo, organizados por dependencia y funcionario responsable. Permite hacer seguimiento al interior de las secretarías en cuanto al estado de los requerimientos radicados en un período. Se recomienda sacar este reporte semanal o mensual para evitar requerimientos vencidos.

CONSOLIDADO ESTADO DE REQUERIMIENTO								
Fecha Inicial: 01/06/2011			Boyaca		Fecha Final: 08/06/2011			
REQUERIMIENTOS VENCIDOS								
DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	NO. RADICADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FECHA CREACION	FECHA VENCIMIENTO	NUM. DIAS VENCIMIENTO	
Total		0						0
REQUERIMIENTOS A TIEMPO								
DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	NO. RADICADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FECHA CREACION	FECHA VENCIMIENTO	NUM. DIAS VENCIMIENTO (hasta la generacion del reporte)	
Atencion Al Ciudadano	Enrique Calderon Fuentes	2011PQR184830	Tramite	Comunicaciones Entes De Control	06/06/2011 09:35 AM	22/07/2011	44	
	Total:	1						44
Despacho Secretario De Educacion	Yissel Valdeblanquez Davila	2011PQR184823	Queja o Reclamo	Certificado Tiempo De Servicio	02/06/2011 03:56 PM	23/06/2011	15	
		2011PQR184837	Consulta	Certificado Tiempo De Servicio	06/06/2011 05:59 PM	02/08/2011	86	
	Total:	2						51
Nomina	Yissel Johana Valdeblánquez	2011PQR184829	Consulta	Prestaciones Sociales Económicas	07/06/2011 02:17 PM	28/06/2011	20	
		2011PQR184834	Tramite	Prestaciones Sociales Económicas	06/06/2011 03:06 PM	29/06/2011	21	
		2011PQR184833	Tramite	Prestaciones Sociales Económicas	06/06/2011 03:02 PM	29/06/2011	21	
		2011PQR184836	Tramite	Certificado De No Vinculado	06/06/2011 03:27 PM	22/07/2011	44	
		2011PQR184835	Tramite	Prestaciones Sociales Económicas	06/06/2011 03:12 PM	29/06/2011	21	
	Total:	5						25
Total		8						40
REQUERIMIENTOS FINALIZADOS A TIEMPO								
DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	NO. RADICADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FECHA CREACION	FECHA VENCIMIENTO	FECHA FINALIZACION	NUM. DIAS EN DAR RESPUESTA
Despacho Secretario De Educacion	Yissel Valdeblanquez Davila	2011PQR184824	Felicitaciones	Comunicaciones Entes De Control	03/06/2011 09:42 AM	17/06/2011	03/06/2011 12:00 AM	0
		2011PQR184822	Tramite	Comunicaciones Entes De Control	02/06/2011 11:52 AM	16/06/2011	02/06/2011 12:00 AM	0
	Total	2						0
Nomina	Yissel Johana Valdeblánquez	2011PQR184827	Invitación	Certificado De No	06/06/2011 12:00 AM	11/06/2011	07/06/2011 12:00 AM	1

Resumen Estado Consolidado Requerimiento
01/06/2011 - 08/06/2011



Campos	Formula/ descripción
Requerimientos vencidos	
Dependencia	Nombre de la dependencia que tenga PQR radicados en el período seleccionado
Funcionario	Nombre del funcionario asociado a la dependencia que tenga PQR radicados en el período seleccionado
No. Radicado	Identificación del PQR: año+PQR+consecutivo. Ej. 2011PQR123 radicados en el periodo seleccionado. No están finalizados, no están anulados y la fecha de vencimiento es menor a la fecha final del reporte.
Tipo de requerimiento	El tipo de requerimiento asociado a los PQR radicados en el período seleccionado y asignados a la dependencia: Queja o Reclamo, Felicitaciones, Trámite, Consulta, Invitación, Sugerencia.
Eje temático	El eje temático asociado a los PQR radicado en el periodo seleccionado y asignados a la dependencia

Campos	Formula/ descripción
Fecha creación	Fecha de radicado de cada PQR creado en el período seleccionado
Fecha de vencimiento	Fecha de vencimiento de cada PQR creado en el período seleccionado
Número de días de vencimiento	Formula: Fecha hoy - Fecha de vencimiento
Requerimientos a tiempo	
Dependencia	Nombre de la dependencia que tenga PQR radicados en el período seleccionado
Funcionario	Nombre del funcionario asociado a la dependencia que tenga PQR radicados en el período seleccionado
No. Radicado	Identificación del PQR: año+PQR+consecutivo. Ej. 2011PQR123 correspondiente a los que no están finalizados, no está anulado y tienen fecha de vencimiento mayor o igual a la fecha final de generación del reporte.
Tipo de requerimiento	El tipo de requerimiento asociado a los PQR radicados en el período seleccionado y asignados a la dependencia: Queja o Reclamo, Felicitaciones, Trámite, Consulta, Invitación, Sugerencia.
Eje temático	El eje temático asociado a los PQR radiado en el periodo seleccionado y asignados a la dependencia
Fecha creación	Fecha de radicado de cada PQR creado en el período seleccionado
Fecha de vencimiento	Fecha de vencimiento de cada PQR creado en el período seleccionado
Número de días de vencimiento	Formula: Fecha de vencimiento – Fecha hoy Ejemplo: 2011PQR9649 con Fecha vencimiento: 25/04/2011. Fecha generación reporte: 25/05/2011 Días de vencimiento: Fecha de vencimiento (25/04/2011) - Fecha hoy (25/05/2011)= (-30) Este valor negativo es correcto porque a la fecha de generación del reporte (25/05/2011) ya pasaron 30 días de su vencimiento.

Campos	Formula/ descripción
	2011PQR9713 con Fecha vencimiento: 13/06/2011. Fecha generación reporte: 25/05/2011 Días de vencimiento: Fecha de vencimiento (13/06/2011) - Fecha hoy (25/05/2011)= (19) Este valor positivo es correcto porque a la fecha de generación del reporte (25/05/2011) faltan 19 días para que se venza.
Requerimientos Finalizados a tiempo	
Dependencia	Nombre de la dependencia que tenga PQR radicados en el período seleccionado
Funcionario	Nombre del funcionario asociado a la dependencia que tenga PQR radicados en el período seleccionado
No. Radicado	Identificación del PQR: año+PQR+consecutivo. Ej. 2011PQR123 correspondiente a los radicados en el período seleccionado, no está anulado y están en estado "Finalizado", con fecha de finalización menor o igual a la fecha de vencimiento.
Tipo de requerimiento	El tipo de requerimiento asociado a los PQR radicados en el período seleccionado y asignados a la dependencia: Queja o Reclamo, Felicitaciones, Trámite, Consulta, Invitación, Sugerencia.
Eje temático	El eje temático asociado a los PQR radiado en el periodo seleccionado y asignados a la dependencia
Fecha creación	Fecha de radicado de cada PQR creado en el período seleccionado
Fecha de vencimiento	Fecha de vencimiento de cada PQR creado en el período seleccionado
Fecha finalización	Fecha de finalización de cada PQR radicado en el período seleccionado. Solo corresponden a los PQR finalizados
Número de días en dar respuesta	Formula: Fecha de finalización - Fecha de creación
Requerimientos Finalizados fuera de tiempo	
Dependencia	Nombre de la dependencia que tenga PQR radicados en el período seleccionado
Funcionario	Nombre del funcionario asociado a la dependencia que tenga PQR radicados en el período seleccionado

Campos	Formula/ descripción
No. Radicado	Identificación del PQR: año+PQR+consecutivo. Ej. 2011PQR123 correspondiente a los radicados en el período seleccionado, no están anulados y están en estado "Finalizado", con fecha de finalización mayor a la fecha de vencimiento.
Tipo de requerimiento	El tipo de requerimiento asociado a los PQR radicados en el período seleccionado y asignados a la dependencia: Queja o Reclamo, Felicitaciones, Trámite, Consulta, Invitación, Sugerencia.
Eje temático	El eje temático asociado a los PQR radicados en el periodo seleccionado y asignados a la dependencia
Fecha creación	Fecha de radicado de cada PQR creado en el período seleccionado
Fecha de vencimiento	Fecha de vencimiento de cada PQR creado en el período seleccionado
Fecha finalización	Fecha de finalización de cada PQR radicado en el período seleccionado. Solo corresponden a los PQR finalizados
Número de días de vencimiento	Formula: Fecha de finalización - Fecha de Vencimiento
Resumen	Sumatoria de los PQR en cada uno de los estados: Vencidos, A tiempo, Finalizados a tiempo, Finalizados fuera de tiempo

- **Consolidado funcionario por dependencia:**

Reporte que muestra los funcionarios creados por dependencias. Permite identificar el usuario que tiene asignado cada funcionario para el ingreso al SAC. Además, es una fuente de información para garantizar la actualización de los mismos.

CONSOLIDADO FUNCIONARIO POR DEPENDENCIA					
Boyaca					

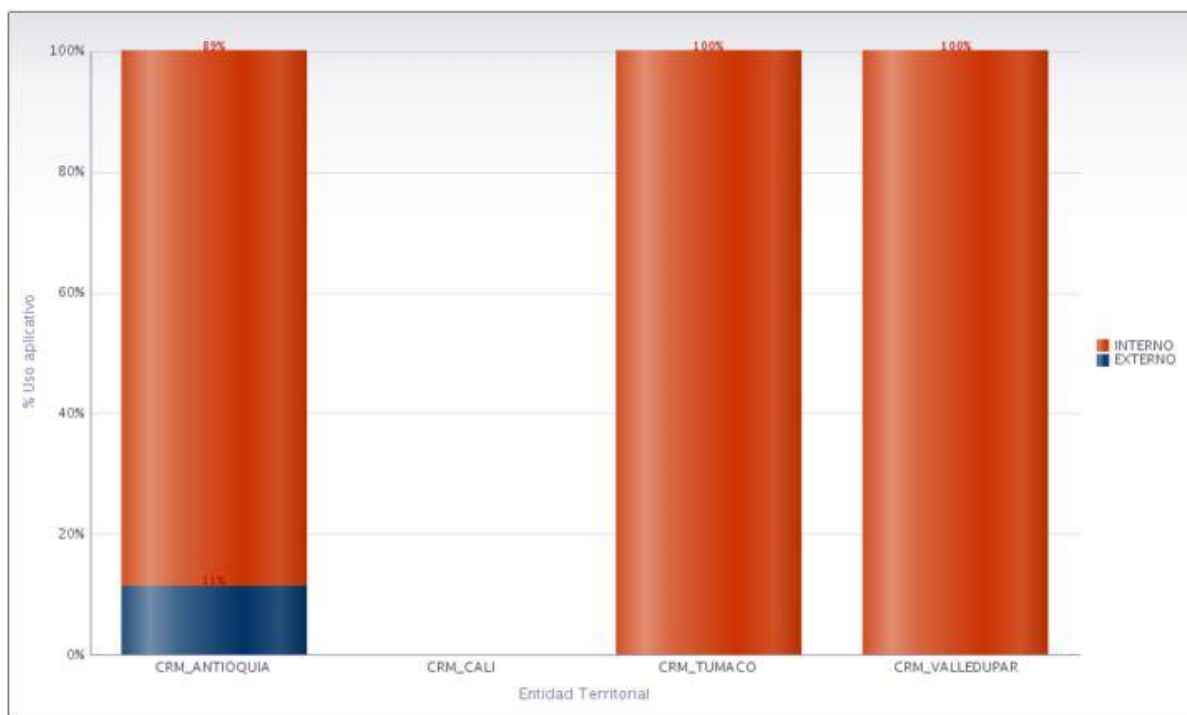
Dependencia	Funcionario	Documeto	Email	Usuario	Activo
Atencion Al Ciudadano	Patricia Pinto Lara	40029751	ppinto@sedboyaca.gov.co	ppinto	No
	Carlos Orlando Moreno Forero	79236476	cmoreno@sedboyaca.gov.co	cmoreno	Si
	Guillermina Tibacuy Tocarruncho	40023123	gtibacuy@sedboyaca.gov.co	gtibacuy	No
	Luis Gonzalo Cruz Gomez	4079867	lcruz@sedboyaca.gov.co	lcruz	No
	Enrique Calderon Fuentes	45895642	yisselv@hotmail.com	ecalderon	Si
	Maria Ignacia Fierro Alvarez	32478096	mferro@sedboyaca.gov.co	mferro	No
	Teresa Cardenas Fandiño	24041270	tcfandiño@sedboyaca.gov.co	tcardenas	No
	Clara Elisa Diaz Castro	40015328	cediaz@sedboyaca.gov.co	cediaz	No
	Agapito Sosa Medina	6766647	asosa@sedboyaca.gov.co	asosa	No
	Subtotal:	9			
Bienes Y Servicios	Fabio Malaver Riaño	6774349	fmalaver@sedboyaca.gov.co	fmalaver	No
	Aura Marina Salomon Avendaño	40021455	asalomon@sedboyaca.gov.co	asalomon	No
	Subtotal:	2			
Certificaciones	Miguel Alfonso Ortegon Velandia	19254722	mortegon@sedboyaca.gov.co	mortegon	No
	Subtotal:	1			
Creacion Dependencia Mayo 3	Prueba Mayo Tres	98645670534	yisselv@hotmail.com	pmayo3	Si
	Subtotal:	1			
Desarrollo De Personal	Flor Maria Bautista Villamil	40013091	fbautista@sedboyaca.gov.co	fbautista	No
	Luz Marina Lizarazo Villareal	28052967	llizarazo@sedboyaca.gov.co	llizarazo	No
	Uriel Barreto Dueñas	19219947	ubarreto@sedboyaca.gov.co	deleted_user_	No

Campos	Formula/ descripción
DEPENDENCIA	Nombre completo de la dependencia que tiene funcionarios asociados
FUNCIONARIO	Nombre completo del funcionario asociado a la dependencia. Se identifica en el formulario de "Funcionario".
DOCUMENTO	Número de identificación del funcionario. De acuerdo a lo registrado en el formulario de "Funcionario".
EMAIL	Correo electrónico del funcionario.
USUARIO	Usuario SAC asociado al Funcionario. De acuerdo a lo registrado en el formulario de "Funcionario".
ACTIVO	Se indica si esta Activo o no el Funcionario. Si la casilla "Activo" del formulario de Funcionario se encuentra seleccionada, en el reporte debe generar como resultado "SI", de lo contrario "NO".

- **Consolidado nacional uso del aplicativo por tipo de usuario**

Reporte grafico por un periodo de tiempo, donde se visualiza el porcentaje de uso del sistema SAC por secretaría de educación y por tipo de usuario (Interno o Externo).

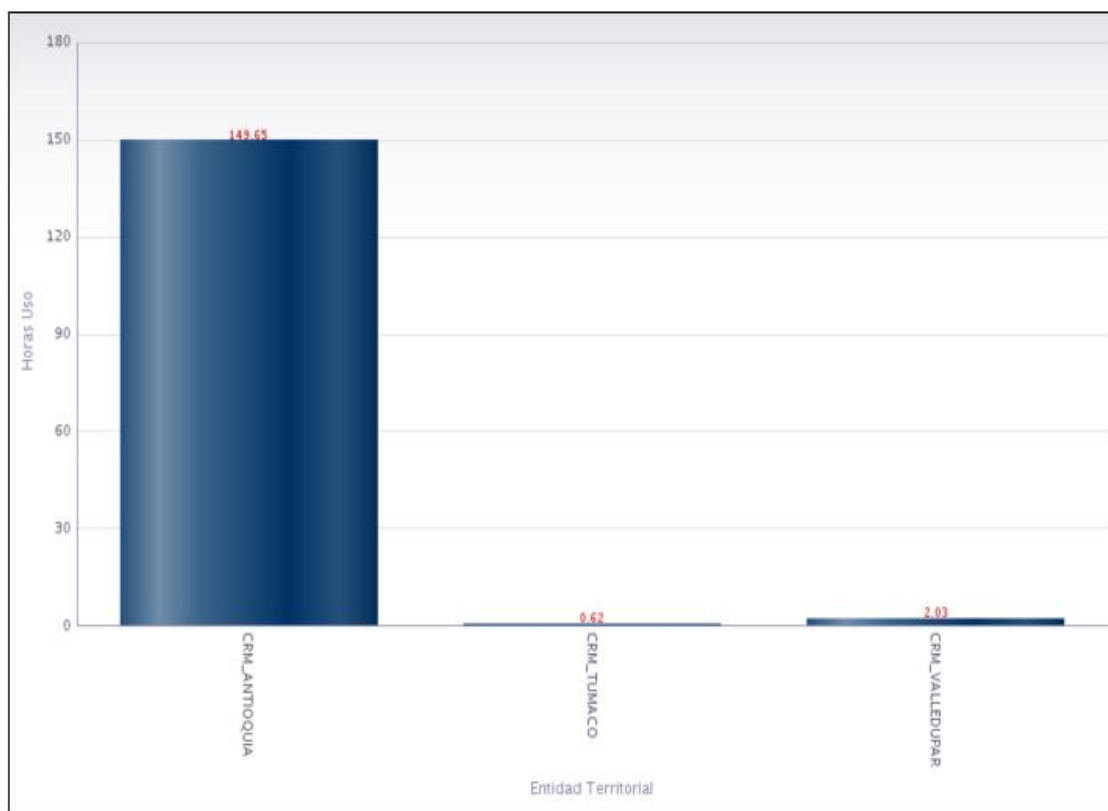
**USO DE SAC POR TIPO DE USUARIO
CONSOLIDADO NACIONAL
01/04/2011 a 29/04/2011**



- **Consolidado nacional uso del aplicativo por hora**

Reporte grafico por un periodo de tiempo, donde se visualiza la sumatoria de horas de uso del sistema SAC por secretaría de educación.

**REPORTE DE USO
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
CONSOLIDADO NACIONAL
01/04/2011 a 29/04/2011**

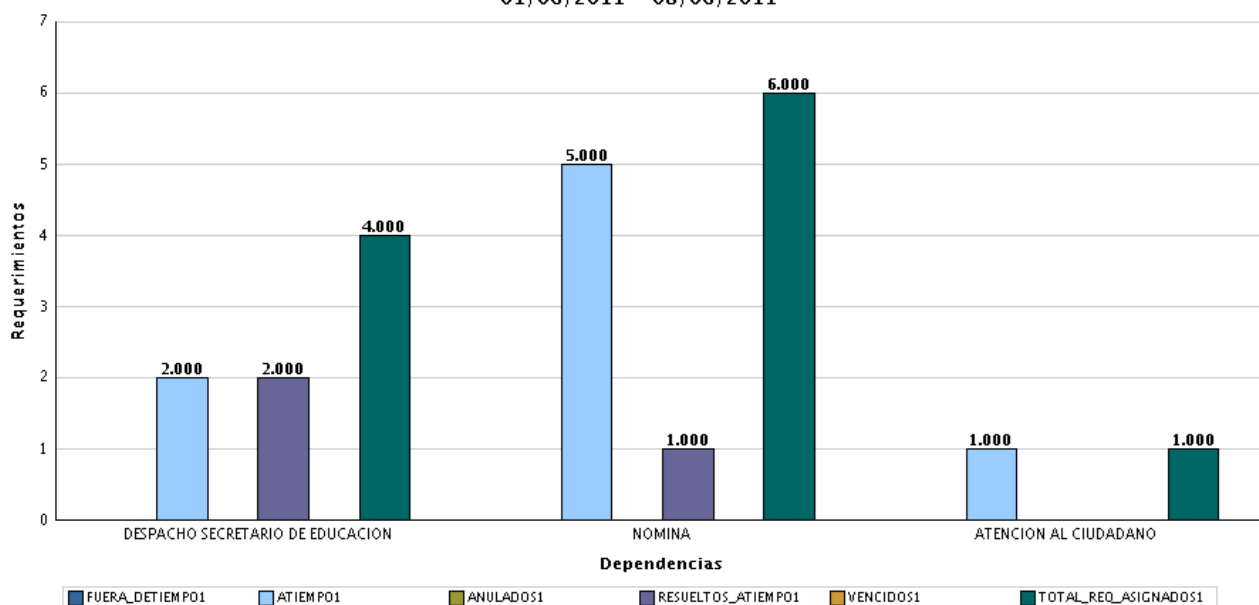


- **Dependencias Por Estado De Finalización**

Consolidado y comparativo en un periodo de tiempo del número de requerimientos asignados a las dependencias, por tipo de requerimiento y estado: Finalizados a tiempo, Finalizados fuera de tiempo, A tiempo, Vencidos y Anulados. Por cada tipo de requerimiento se visualiza la oportunidad de respuesta. Al final del reporte se encuentra un gráfico con el resumen por dependencia.

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION								
Boyaca								
Fecha Inicial:			Fecha Final:					
01/06/2011			08/06/2011					
DEPENDENCIA	Tipo de Requerimiento	No. Req Radicados (Total)	No. Req Finalizados A Tiempo	No. Req. finalizados Fuera de Tiempo	No. Req A tiempo	No. Req Vencidos	No. Req Anulados	Oportunidad de Respuesta
Atencion Al Ciudadano	Tramite	1	0	0	1	0	0	
	Total	1	0	0	1	0	0	
Despacho Secretario De Educacion	Consulta	1	0	0	1	0	0	
	Felicitaciones	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Queja o Reclamo	1	0	0	1	0	0	
	Tramite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	4	2	0	2	0	0	100.00%
Nomina	Consulta	1	0	0	1	0	0	
	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	4	0	0	4	0	0	
	Total	6	1	0	5	0	0	100.00%
Tota Entidad:		11	3	0	8	0	0	100.00%

Comparativo Dependencias vs Estado Requerimiento
01/06/2011 - 08/06/2011



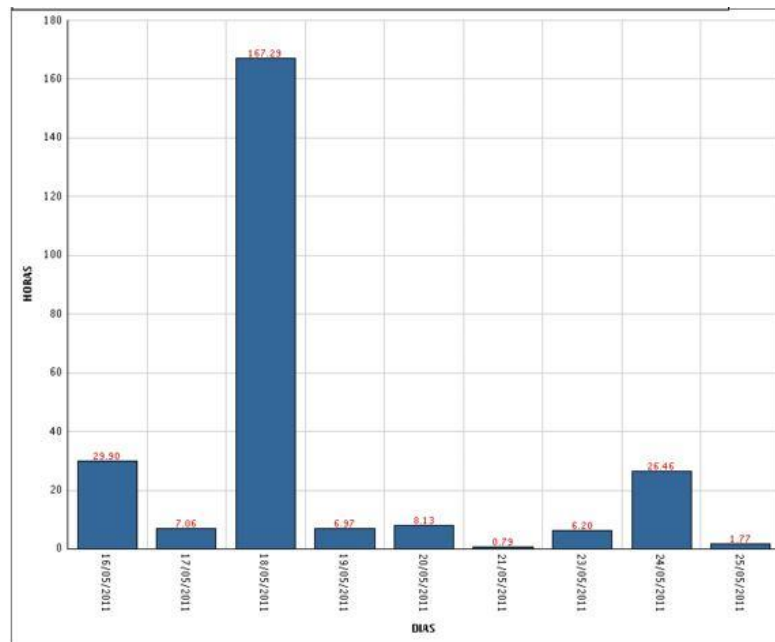
Campos	Formula/ descripción
Dependencia	Nombre de las dependencias que tienen PQR asociados
Tipo de requerimiento	El tipo de requerimiento asociado a los PQR asignados a la dependencia: Queja o Reclamo, Felicitaciones, Trámite, Consulta, Invitación, Sugerencia.
Numero de requerimientos radicados (Total)	Número total de PQR radicados en el período seleccionado, por dependencia y tipo de requerimiento. Se incluye los anulados, los recibidos de otros esquemas SAC. Sumatoria de: Finalizados a tiempo, Finalizados fuera de tiempo, A tiempo, vencidos y Anulados.
Finalizados a tiempo	Numero de PQR radicados en el período seleccionado, que no estén anulados y que se finalizaron antes o en la misma fecha de la fecha de vencimiento. Por dependencia y tipo de requerimiento.
Finalizados fuera de tiempo	Numero de PQR radicados en el período seleccionado, que no estén anulados y que se finalizaron después de la fecha de vencimiento. Por dependencia y tipo de requerimiento.
A tiempo	Numero de PQR radicados en el período seleccionado, que no están finalizados, que no están anulados y la fecha de vencimiento es mayor a la fecha final de reporte. Por dependencia y tipo de requerimiento. Ej. Si un PQR tiene una fecha de vencimiento: 19/05/2011. Si el día 19/05/2011 se genera este reporte con fecha inicio y fin: 18/05/2011, se contará ese PQR como A tiempo.
Vencidos	Numero de PQR radicados en el período seleccionado, que no están finalizados, que no están anulados y la fecha de vencimiento es menor a la fecha final de reporte. Por dependencia, tipo de requerimiento y eje temático. Ej. Si un PQR tiene una fecha de vencimiento del 17/05/2011 y se genera el reporte el día 19/05/2011, con fecha inicio 16/05/2011 y Fecha final 18/05/2011, se contará ese PQR como vencido.

Campos	Formula/ descripción
Anulados	Numero de PQR que han sido radicados en el periodo seleccionado y que fueron anulados.
% Oportunidad de respuesta	Solo aplica a los PQR finalizados o que se debieron finalizar: Numero de Req. finalizados a tiempo * 100/ (Total de requerimientos radicados – A tiempo – anulados). Cuando existan PQR A tiempo y los finalizados sea cero y vencidos cero, se muestra el campo en blanco para que no afecte el resultado final de oportunidad. (Si el denominador de la formula es cero, el resultado es en blanco) Cuando existan PQR vencidos y los finalizados sea cero, se muestra como resultado 0% (Cuando el denominador de la formula es distinto de cero y el numerador es igual a cero, el resultado de oportunidad es 0%).
Total dependencia	Sumatoria de todos los valores para cada columna: Total Requerimientos radicados, Finalizados a tiempo, Finalizados fuera de tiempo, A tiempo, vencidos y Anulados. Promedio de los valores de Oportunidad de respuesta.
Total Entidad	Sumatoria de totales de dependencia en cada columna: Total Requerimientos radicados, Finalizados a tiempo, Finalizados fuera de tiempo, A tiempo, vencidos y Anulados. Promedio de los totales de cada dependencia para Oportunidad de respuesta.

- **Detallado uso del sistema:**

Reporte por un periodo de tiempo, donde se visualiza a nivel de secretaría de educación, el número de horas del uso del sistema por día. Permite identificar el nivel de uso del SAC en las secretarías de educación.

CONSOLIDADO NAL USO APLICATIVO POR TIPO USUARIO & ENTIDAD		
Fecha Inicial: 16/05/2011		Fecha Final: 25/05/2011
FECHA	* HORAS USO	PORCENTAJE
16/05/2011	29.90	11.75 %
17/05/2011	7.06	2.77 %
18/05/2011	167.29	65.71 %
19/05/2011	6.97	2.74 %
20/05/2011	8.13	3.19 %
21/05/2011	0.79	0.31 %
23/05/2011	6.20	2.44 %
24/05/2011	26.46	10.39 %
25/05/2011	1.77	0.70 %
TOTAL	254.57	100.00 %



- **Detallado De Acciones Realizadas**

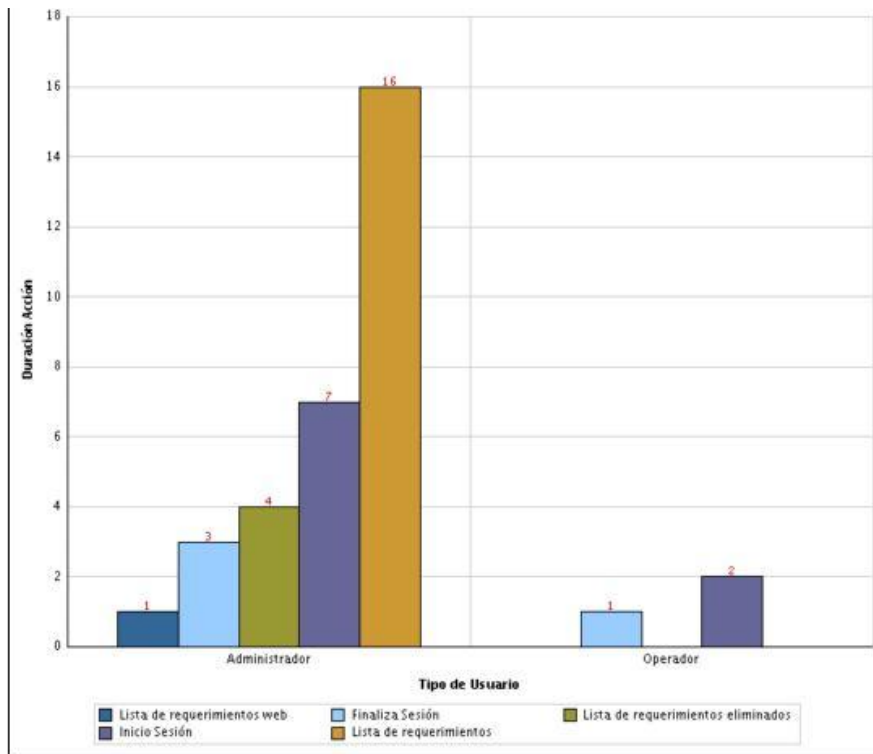
Reporte a nivel de secretaría de educación que muestra por tipo de rol (Nivel de acceso: Administrador, Operador o Funcionario), la acción realizada, fecha y hora, duración de la sección en un periodo de tiempo. Permite monitorear el uso eficiente del SAC por cada usuario.

Detallado de Acciones Realizadas

Boyaca

Fecha Inicial: 03/06/2011 a Fecha Final:03/06/2011

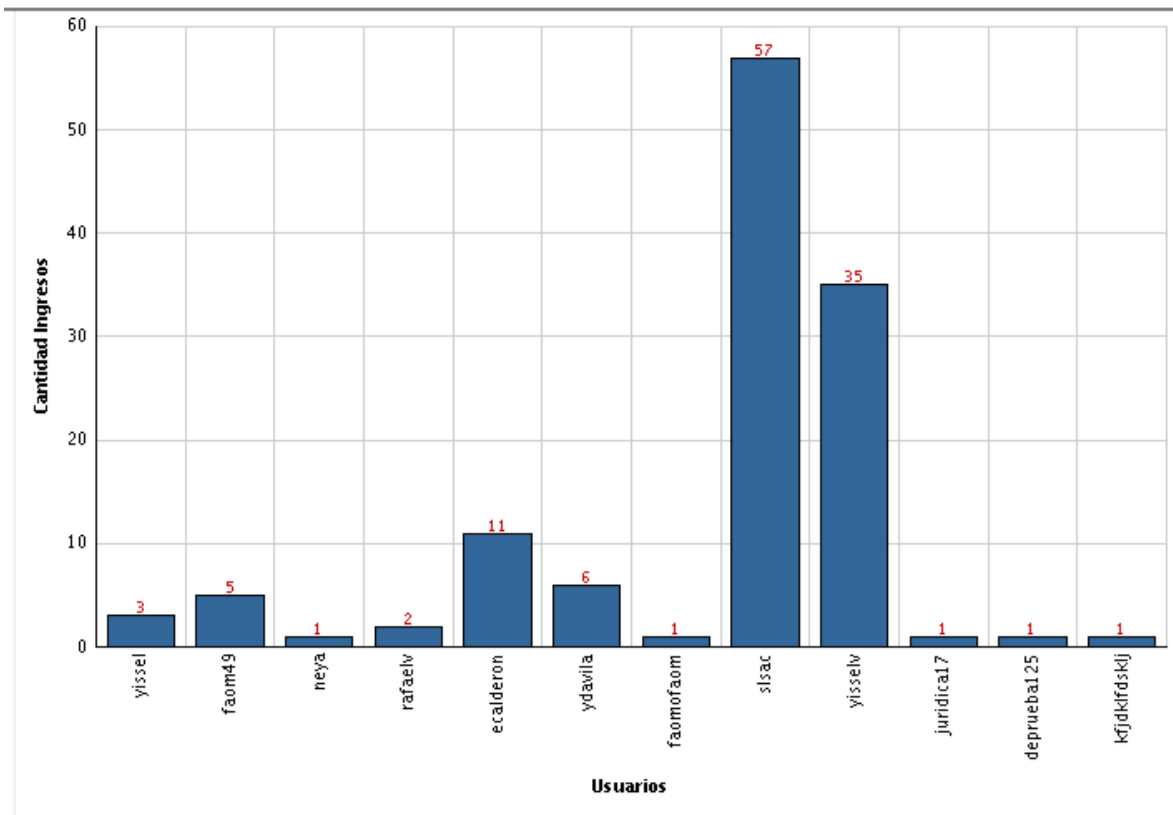
TIPO DE USUARIO	ADMINISTRADOR		
USUARIO: slsac			
	Acciones	Fecha y Hora	Duración Sesión (min)
	Inicio Sesión	03/06/2011 12:07:31	5.4
	Inicio Sesión	03/06/2011 09:06:45	19.2
	Finaliza Sesión	03/06/2011 09:26:03	0
	Inicio Sesión	03/06/2011 09:26:08	0
	Inicio Sesión	03/06/2011 09:57:24	31.8
	Finaliza Sesión	03/06/2011 10:28:56	0
USUARIO: yisselv			
	Acciones	Fecha y Hora	Duración Sesión (min)
	Inicio Sesión	03/06/2011 09:26:58	0
	Inicio Sesión	03/06/2011 09:27:12	66
	Lista de requerimientos	03/06/2011 09:55:01	38.4
	Lista de requerimientos	03/06/2011 09:55:21	37.8
	Lista de requerimientos eliminados	03/06/2011 09:55:35	37.8
	Lista de requerimientos eliminados	03/06/2011 09:56:01	37.2
	Lista de requerimientos	03/06/2011 09:58:04	35.4
	Lista de requerimientos	03/06/2011 09:59:01	34.2
	Lista de requerimientos eliminados	03/06/2011 10:03:07	30.6
	Lista de requerimientos eliminados	03/06/2011 10:03:23	30
	Lista de requerimientos	03/06/2011 10:12:38	21
	Lista de requerimientos	03/06/2011 10:13:23	19.8
	Lista de requerimientos	03/06/2011 10:13:41	19.8
	Lista de requerimientos	03/06/2011 10:18:16	15



- **Detallado de ingresos por usuario:**

Reporte a nivel de secretaría de educación que muestra por usuario el número de veces que ingresó al Sistema.

REPORT DE INGRESOS (Logon) SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Boyaca 16/05/2011 a 25/05/2011		
USUARIO	CANTIDAD INGRESOS	PORCENTAJE
yissel	3	2.42 %
faom49	5	4.03 %
neya	1	0.81 %
rafaelv	2	1.61 %
ecalderon	11	8.87 %
ydavila	6	4.84 %
faomofaom	1	0.81 %
slsac	57	45.97 %
yisselv	35	28.23 %
juridica17	1	0.81 %
deprueba125	1	0.81 %
kfjdklfdsklj	1	0.81 %
TOTAL	124	100.00 %



- **Global a nivel Nacional**

Reporte consolidado nacional por periodo de tiempo de requerimientos radicados, Numero de requerimientos que pasaron a otros destinos, Requerimientos en los distintos estados: vencidos, a tiempo, finalizados a tiempo, Finalizados fuera de tiempo, Anulados, requerimientos web abiertos, Derechos de petición y tutelas radicadas en el periodo seleccionado. El reporte muestra el número de días promedio de dar respuesta y el Porcentaje de oportunidad para cada Secretaría de educación. Arroja el estado de la Secretaría de educación a nivel Nacional comparándose con todas las Secretarías del País.

CONSOLIDADO ESTADO GLOBAL A NIVEL NACIONAL														
Fecha Inicial: 01/06/2011							Fecha Final: 08/06/2011							
ENTIDAD	Total Requerimientos radicados	No.Req. Reasignados a otros destinos	Finalizados a tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	A Tiempo	Vencidos	No. Req. Web Abiertos	Anulados	Derecho Petición	Tutelas	Días Promedios de Respuesta	Req. Que se deben Finalizar	Req. Finalizados a Tiempo de los que se debían Finalizar	Oportunidad de Respuesta
Antioquia	4	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	10	4	40.00%
Boyaca	14	2	3	0	8	0	1	0	2	0	1	81	14	17.28%
Total	18	3	4	0	9	0	1	0	2	0	0	91	18	28.64%

Campos	Formula/ descripción
Entidad	Nombre de los esquemas SAC.
Total Requerimientos	Sumatoria de todos los requerimientos radicados en la entidad durante el periodo seleccionado. Es decir, incluye también los abiertos, anulados, aquellos radicados en otra entidad y que fue asignada a la entidad donde se genera el reporte y aquellos reasignados a otros destinos.
Reasignados a otros destinos	Todos en los cuales se seleccionó en la casilla de destino una entidad distinta en donde se radica el requerimiento.
Finalizados a tiempo	Numero de PQR radicados en el período seleccionado, que no estén anulados y que se finalizaron antes o en la misma fecha de la fecha de vencimiento.

Campos	Formula/ descripción
Finalizados fuera de tiempo	Numero de PQR radicados en el período seleccionado, que no estén anulados y que se finalizaron después de la fecha de vencimiento.
A tiempo	Numero de PQR radicados en el período seleccionado, que no están finalizados, que no están anulados y la fecha de vencimiento es mayor a la fecha final del reporte. Ej. Si un PQR tiene una fecha de vencimiento: 19/05/2011. Si el día 19/05/2011 se genera este reporte con fecha inicio y fin: 18/05/2011, se contará ese PQR como A tiempo.
Vencidos	Numero de PQR radicados en el período seleccionado, que no están finalizados, que no están anulados y la fecha de vencimiento es menor a la fecha final del reporte. Ej. Si un PQR tiene una fecha de vencimiento del 17/05/2011 y se genera el reporte el día 19/05/2011, con fecha inicio 16/05/2011 y Fecha final 18/05/2011, se contará ese PQR como vencido.
Requerimientos Abiertos	web Numero de PQR que han sido radicados por los ciudadanos y otros esquemas en el periodo seleccionado y los cuales no se han asignado. Se restan los anulados.
Anulados	Numero de PQR que han sido radicados en el periodo seleccionado y que fueron anulados. Se restan los requerimientos que se reasignan a otros destinos, los cuales el sistema los coloca de forma automática como anulados.
Derecho de petición	Numero de PQR radicados en el período seleccionado y que tienen asignado como tipo de documento uno de los derecho de petición. Se restan los anulados y reasignados a otros destinos.
Tutelas	Numero de PQR radicados en el período seleccionado y que tienen asignado como tipo de documento "Tutela". Se restan los anulados y reasignados a otros destinos.
Días promedios de respuestas	Este solo aplica a PQR radicados en el periodo seleccionado y que fueron finalizados en el periodo. La formula es: (Promedio: Fecha de cierre - Fecha de creación)
Req. Que se deben finalizar	No. PQR con Fecha de vencimiento del PQR mayor o igual a la Fecha de inicio del reporte y menor o igual a la fecha fin del reporte.

Campos	Formula/ descripción
Req. Finalizados a tiempo que se debían finalizar	No. PQR con fecha de cierre menor o igual a la fecha de vencimiento. Correspondiente a los PQR que se debían finalizar en el periodo seleccionado de generación del reporte.
% Oportunidad de respuesta	$\left(\frac{\text{Req. Finalizados a tiempo que se debían finalizar}}{\text{Req. Que se deben finalizar}} \right) * 100\%$

- **Lista De Ejes Temático Por Dependencia.**

Reporte que muestra las dependencias con la asociación a ejes temáticos. Es una fuente de información para validar los ejes temáticos por dependencias y los plazos con el fin de mantenerlos actualizados y garantizar su efectividad para el análisis del proceso

LISTA DE EJES TEMATICOS POR DEPENDENCIA						
Boyaca						
DEPENDENCIA	CODIGO	NOMBRE DEL EJE TEMÁTICO	DESCRIPCIÓN DEL EJE TEMÁTICO	CREACIÓN	TIPO	PLAZO
Atencion Al Ciudadano	512	Eje De Prueba	Byaca Eje De Prueba	15/03/2011	L	15
	513	Prueba Eje 2	Prueba De Eje Tematico 2	11/04/2011	L	9
	514	Comunicaciones Entes De Control	Requerimientos O Solicitudes De Información Realizadas Por Los Entes De Control, Ej. Procuraduría, Contraloría, Defensoría Del Pueblo, Personería Municipales. Dentro De Solicitudes Se Encuentra Indicadores De Gestión	13/04/2011	L	10
	515	Certificado Tiempo De Servicio	Certificación Que Establece El Tiempo De Servicio Desde Su Vinculación A La Institución.	13/04/2011	L	15
	516	Vacaciones	Solicitud Y Reconocimiento Vacaciones Personal Administrativo	26/04/2011	L	15
Total: 5						
Creacion Dependencia Mayo 3	518	Certificado De No Vinculado	Certificado De No Vinculado A La Ia, Se, Al Fondo Nacional Del Ahorro O Fondos Privados	28/04/2011	C	5
	Total: 1					
Despacho Secretario De Educacion	515	Certificado Tiempo De Servicio	Certificación Que Establece El Tiempo De Servicio Desde Su Vinculación A La Institución.	13/04/2011	L	15
	519	Felicitaciones	Felicitaciones Emitidas Por Los Ciudadanos A La Secretaría De Educación	20/05/2011	L	1
	520	Invitaciones	Todas Las Invitaciones Realizadas A La Secretaría De Educación O A Alguna Dependencia O Funcionario De La Misma, Ej. Eventos, Foros, Capacitaciones, Tarjetas, Seminarios, Eventos Organizados Por La Se, Ect.	20/05/2011	L	1
Total: 3						

Campos			Formula/ descripción
DEPENDENCIA			Identificación de la dependencia activa y que tenga asociaciones activas de ejes temáticos
CODIGO			Identificación del eje temático creado y activo.
NOMBRE TEMATICO	DEL	EJE	Nombre del eje temático activo, que se encuentra en administración del sistema: ejes temáticos: Asociar ejes temáticos a dependencias.
DESCRIPCIÓN TEMATICO	DEL	EJE	Nombre del eje temático activo, que se encuentra en administración del sistema: ejes temáticos: Ejes temáticos.
CREACIÓN			Fecha de creación de la asociación del eje temático a la dependencia.
TIPO			Tipo de plazo de respuesta del eje temático. L: Laboral, C: Calendario que se encuentra en administración del sistema: ejes temáticos: Ejes temáticos.
PLAZO			Número de días para responder el eje temático que se encuentra en administración del sistema: ejes temáticos: Ejes temáticos.

- **Consolidado PQR Por Eje Temático**

Reporte consolidado en periodo de tiempo por tipo de requerimiento y eje temático específico, organizado por dependencia, mostrando el estado en que se encuentran los PQR y su oportunidad de respuesta. Es una fuente de información para realizar análisis sobre los temas con un número mayor de quejas y reclamos en la Secretaría de educación, con el fin de tomar acciones correctivas y/o preventivas.

PQR POR EJE TEMATICO Boyaca Fecha Inicial: 23/05/2011 Fecha Final: 02/06/2011									
DEPENDENCIA	Tipo de Requerimiento	Eje Temático	Total Req Radicados	Finalizados A Tiempo	Finalizados Fuera De Tiempo	A Tiempo	Vencidos	Anulados	%Oportunidad de Respuesta
Atencion Al Ciudadano	Consulta	Comunicaciones Entes De Control	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	Comunicaciones Entes De Control	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	Atencion Al Ciudadano	2	2	0	0	0	0	100.00%
Despacho Secretario De Educacion	Queja o Reclamo	Certificado Tiempo De Servicio	1	0	0	1	0	0	
	Tramite	Comunicaciones Entes De Control	2	1	0	1	0	0	100.00%
	Tramite	Certificado Tiempo De Servicio	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	Despacho Secretario De Educacion	4	2	0	2	0	0	100.00%
Nomina	Queja o Reclamo	Certificado De No Vinculado	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Sugerencia	Invitaciones	1	0	0	0	1	0	
	Tramite	Prestaciones Sociales Económicas	2	0	0	2	0	0	
	Total	Nomina	4	1	0	2	1	0	100.00%
Total:			10	5	0	4	1	0	100.00%

Eje Tematico	Total Requerimientos Radicados
Certificado De No Vinculado	1
Certificado Tiempo De Servicio	2
Comunicaciones Entes De Control	4

Campos	Formula/ descripción
Dependencia	Nombre de las dependencias que tienen PQR asociados
Tipo de requerimiento	El tipo de requerimiento asociado a los PQR asignados a la dependencia: Queja o Reclamo, Felicitaciones, Trámite, Consulta, Invitación, Sugerencia.
Ejes temáticos	El nombre del eje temático asociado a los PQR asignados a la dependencia.

Campos	Formula/ descripción
Total Requerimientos radicados	Número total de PQR radicados en el período seleccionado, por dependencia, tipo de requerimiento y eje temático. Se incluye los anulados, los recibidos de otros esquemas SAC. Sumatoria de: Finalizados a tiempo, Finalizados fuera de tiempo, A tiempo, vencidos y Anulados.
Finalizados a tiempo	Numero de PQR radicados en el período seleccionado, que no esté anulado y que se finalizaron antes o en la misma fecha de la fecha de vencimiento. Por dependencia, tipo de requerimiento y eje temático.
Finalizados fuera de tiempo	Numero de PQR radicados en el período seleccionado, que no esté anulado y que se finalizaron después de la fecha de vencimiento. Por dependencia, tipo de requerimiento y eje temático.
A tiempo	Numero de PQR radicados en el período seleccionado, que no está finalizado, que no esté anulado y que la fecha de vencimiento sea mayor a la fecha final del reporte. Por dependencia, tipo de requerimiento y eje temático. Ej. Si un PQR tiene una fecha de vencimiento: 19/05/2011. Si el día 19/05/2011 se genera este reporte con fecha inicio y fin: 18/05/2011, se contará ese PQR como A tiempo.
Vencidos	Numero de PQR radicados en el período seleccionado, que no está finalizado, que no esté anulado y que la fecha de vencimiento sea menor a la fecha final del reporte. Por dependencia, tipo de requerimiento y eje temático. Ej. Si un PQR tiene una fecha de vencimiento del 17/05/2011 y se genera el reporte el día 19/05/2011, con fecha inicio 16/05/2011 y Fecha final 18/05/2011, se contará ese PQR como vencido.
Anulados	Numero de PQR que han sido radicados en el periodo seleccionado y que fueron anulados.
% Oportunidad de respuesta	Solo aplica a los PQR finalizados o que se debieron finalizar: Numero de Req. finalizados a tiempo * 100/ (Total de requerimientos radicados – A tiempo – anulados). Cuando existan PQR A tiempo y los finalizados sea cero y vencidos cero, se muestra el campo en blanco para que no afecte el resultado final de oportunidad. (Si el denominador de la formula es cero, el resultado es en blanco) Cuando existan PQR vencidos y los finalizados sea cero, se muestra como resultado 0% (Cuando el denominador de la formula es distinto de cero y el numerador es igual a cero, el resultado de oportunidad es 0%).

Campos	Formula/ descripción
Total dependencia	Sumatoria de todos los valores para cada columna: Total Requerimientos radicados, Finalizados a tiempo, Finalizados fuera de tiempo, A tiempo, vencidos y Anulados. Promedio de los valores de Oportunidad de respuesta.
Total Entidad	Sumatoria de totales de dependencia en cada columna: Total Requerimientos radicados, Finalizados a tiempo, Finalizados fuera de tiempo, A tiempo, vencidos y Anulados. Promedio de los totales de cada de dependencia para Oportunidad de respuesta.

- **Resumen Rápido Global**

Consolidado de los requerimientos creados en un periodo de tiempo según los estados, por tipo de requerimiento, total de requerimientos con fechas expiradas, total de requerimientos agregados y borrados en la semana actual y mes actual, total de usuarios ciudadanos registrados en el aplicativo y resumen por semana y por meses de requerimientos creados y finalizados. Permite realizar una visualización general del estado del SAC en la secretaría de educación en cuanto a los requerimientos radicados y registros de usuarios y ciudadanos.

Resumen rápido Global		
Todos los valores están redondeados		
Total de Requerimientos	39	
Abierto	2	5%
Finalizado	3	8%
En tramite	1	3%
Anulado	33	85%
Clase de requerimientos		
Consulta	6	15%
Felicitaciones	33	85%
Fechas de vencimiento Expiradas	0	0%
Requerimientos que no pertenecen a la entidad	0	0%
Requerimientos agregados esta semana (18):	7	
Requerimientos borrados esta semana (18):	0	
Requerimientos agregados este mes (Mayo):	7	
Requerimientos borrados en este mes (Mayo):	1	
► Resumen del año		
Total usuarios registrados	1423	
Total Ciudadanos registrados	2564	

Campos	Formula/ descripción	
Total de Requerimientos	Sumatoria de los PQR Abiertos, Asignados, En trámite, Finalizados y Anulados.	
Abierto	Sumatoria de los PQR en estado "Abierto"	Porcentaje de participación con respecto al total: Formula: Sumatoria de los PQR en estado abierto x 100/ Total de Requerimientos
Asignado	Sumatoria de los PQR en estado "Asignado"	Porcentaje de participación con respecto al total: Formula: Sumatoria de los PQR en estado asignado x 100/ Total de Requerimientos
En tramite	Sumatoria de los PQR en estado "En Tramite"	Porcentaje de participación con respecto al total: Formula: Sumatoria de los PQR en estado En tramite x 100/ Total de Requerimientos
Finalizado	Sumatoria de los PQR en estado "Finalizado"	Porcentaje de participación con respecto al total: Formula: Sumatoria de los PQR en estado Finalizado x 100/ Total de Requerimientos
Anulado	Sumatoria de los PQR en estado "Anulado"	Porcentaje de participación con respecto al total: Formula: Sumatoria de los PQR en estado Anulado x 100/ Total de Requerimientos
Clase de Requerimientos		
Consulta	Sumatoria de los PQR con tipo de requerimiento "Consulta"	Porcentaje de participación con respecto al total: Formula: Sumatoria de los PQR con tipo de requerimiento Consulta x 100/ Total de Requerimientos
Felicitaciones	Sumatoria de los PQR con tipo de requerimiento "Felicitaciones"	Porcentaje de participación con respecto al total: Formula: Sumatoria de los PQR con tipo de requerimiento Felicitaciones x 100/ Total de Requerimientos

Campos	Formula/ descripción	
Trámite	Sumatoria de los PQR con tipo de requerimiento "Trámite"	Porcentaje de participación con respecto al total: Formula: Sumatoria de los PQR con tipo de requerimiento Trámite x 100/ Total de Requerimientos
Queja o reclamo	Sumatoria de los PQR con tipo de requerimiento "Queja o Reclamo"	Porcentaje de participación con respecto al total: Formula: Sumatoria de los PQR con tipo de requerimiento Queja o Reclamo x 100/ Total de Requerimientos
Sugerencia	Sumatoria de los PQR con tipo de requerimiento "Sugerencia"	Porcentaje de participación con respecto al total: Formula: Sumatoria de los PQR con tipo de requerimiento Sugerencia x 100/ Total de Requerimientos
Invitación	Sumatoria de los PQR con tipo de requerimiento "Invitación"	Porcentaje de participación con respecto al total: Formula: Sumatoria de los PQR con tipo de requerimiento Invitación x 100/ Total de Requerimientos
Fechas de vencimiento expiradas	Sumatoria de PQR no finalizados que tienen la fecha de vencimiento mayor a la fecha final del reporte.	
Requerimientos que no pertenecen al MEN	Sumatoria de PQR donde se seleccionó otro destino distinto al esquema donde se genera el reporte.	
Requerimientos agregados en esta semana (XX)	Dentro del paréntesis debe decir el número de la semana del año a la que corresponde. Sumatoria de PQR radicados en la semana actual de generación del reporte.	
Requerimientos borrados en esta semana (XX)	Dentro del paréntesis debe decir el número de la semana del año a la que corresponde. Sumatoria de PQR anulados en la semana actual de generación del reporte menos la sumatoria de PQR enviados a otros destinos	
Requerimientos agregados este mes (XX)	Dentro del paréntesis debe decir el mes actual. Sumatoria de PQR radicados en el mes actual.	

Campos	Formula/ descripción
Requerimientos borrados este mes (XX)	Dentro del paréntesis debe decir el mes actual. Sumatoria de PQR anulados en el mes actual menos la sumatoria de PQR enviados a otros destinos.
Resumen del año	Link que muestra tres columnas: Semana No. (Numero de la semana del año), Creados (Sumatoria de los PQR Creados por semana) y Finalizados (Sumatoria de los PQR finalizados en cada semana). En la parte inferior debe mostrarse una tabla con tres columnas: Mes (Mes del año), Creados (Sumatoria de los PQR Creados por mes) y Finalizados (Sumatoria de los PQR finalizados en cada mes: Sumatoria de PQR con fecha finalización de cada mes). <u>Al final debe mostrar un mensaje:</u> Existe XXX (Ej. 57) requerimientos finalizados para el año actual XXXX (Ej. 2011), El promedio de tiempo para la finalización de estos requerimientos a la fecha es de XXXX días (Ej. 38.76 días). Se contaron todos los requerimientos finalizados en la base de datos para el año actual XXXX (Ej. 2011). Existe un total XXXX (Ej. 171) requerimientos registrados en SAC para el año actual (Ej. 2011).
Total usuarios registrados	Número total de usuarios registrados, correspondientes a los funcionarios de la Entidad. Independiente del periodo seleccionado.
Total registrados ciudadanos	Número total de ciudadanos registrados en el sistema. Independiente del periodo seleccionado

4 REPORTES RADICACION

El link se encuentra en el formulario de la Página Principal

PortalSED | CRM_ANTIOQUIA | Generalidades | Consultas | Inicio

Principal ▾ PQR ▾ Correspondencia ▾ Consultas ▾ Chat ▾ Salir ▾

Reportes

Seleccione la fecha de inicio de la que desea generar el reporte y el formato y click en generar

Desde: Hasta: Formato:

Reportes Administrativos

- ☐ Consolidado Derecho de Petición
- ☐ Consolidado Estado de Requerimiento
- ☐ Consolidado Nal Uso Aplicativo por tipo de Usuario
- ☐ Consolidado Nal uso Aplicativo por Hora
- ☐ Dependencias por estado de Finalización
- ☐ Detallado de Acciones Realizadas
- ☐ Detallado de Ingresos por usuario
- ☐ Lista de ejes temáticos por dependencia
- ☐ PQR por eje Temático
- ☐ Resumen Rápido Global

Reportes Radicación

- ☐ Planilla Respuesta Enviada (RE)
- ☐ Planilla de Correspondencia externa enviada (EE)
- ☐ Seguimiento de Correspondencia Física Enviada (RE y EE)

- **Planilla respuesta enviada (RE):**

Control de la correspondencia de salida que corresponde a una respuesta física de un PQR

PLANILLA DE RESPUESTA ENVIADA (RE) Boyaca Fecha inicial: 02/06/2011 Fecha Final: 02/06/2011										
No Radicado SAC	No. Radicado de Salida RE	Fecha de Radicado de Salida	Dependencia	Funcionario	Asunto	Folios	Anexos	Ciudadano/ Entidad Destino	Dirección Destino	Firma
2011PQR184646	2011RE357	02/06/2011	Despacho Secretario De Educacion	Yissel Valdeblanquez Davila	Prueba Finalizar Un Pqr Que No Me Corresponde	2	3	Valero Gil, Hector De Jesus	Cra 10 17 - 211 Boyaca, Villa De Leyva	
2011PQR184822	2011RE358	02/06/2011	Atencion Al Ciudadano	Enrique Calderon Fuentes	Prueba Para Imprimir Rotulos Y Pdf	2	8	Valdeblanquez Davila, Yissel	Calle 70 No. 61b - 85, Atlantico, Barranquilla	
2011PQR184821	2011RE364	02/06/2011	Atencion Al Ciudadano	Enrique Calderon Fuentes	Prueba Envio De Respuesta Fisica	1	3	Ramirez Fuentes, Neidys	Calle 12 Carrera 14 Barrio Los Fundadores, La Guajira, Riohacha	

Campos	Formula/ descripción
Radicado SAC	Identificación de PQR: año+PQR+consecutivo. Ej. 2011PQR123 con una RE asociado como respuesta. Cuya RE se generó dentro del periodo seleccionado. No debe mostrarse los anulados
No. Rad de salida RE	Identificación de la radicación de salida RE: año+RE+consecutivo. Ej. 2011RE123 con fecha de radicación de salida dentro del periodo seleccionado. No debe mostrarse los anulados.
Fecha de Radicación de salida	Fecha del registro RE. Fecha de finalización de la PQR asociada a la RE generada.
Dependencia	Nombre de la dependencia asociada a la radicación de salida RE. Es decir, nombre de la dependencia que finaliza la PQR con una RE.
Funcionario	Nombre del funcionario asociado a la radicación de salida RE. Es decir nombre completo del funcionario que finaliza la PQR con una RE.
Asunto	Muestra el asunto completo registrado en cada radicación de salida.

Campos	Formula/ descripción
Folios	Muestra el número de folios registrado en cada radicación de salida.
Anexos	Muestra el numero de anexos registrado en cada radicación de salida.
Ciudadano/ Entidad Destino	Muestra el nombre completo del ciudadano o entidad seleccionada como destino en cada radicación de salida.
Dirección Destino	Muestra la dirección completa registrada en el formulario de registro del ciudadano o entidad, seleccionada como destino en cada radicación de salida.
Firma	Campo en blanco

- **Planilla de Correspondencia externa enviada (EE):**

Control de la correspondencia que se envía a una persona natural o jurídica y que no corresponde a una respuesta de un PQR.

PLANILLA DE CORRESPONDENCIA EXTERNA ENVIADA (EE) Boyaca Fecha Inicial: 02/06/2011 Fecha Final: 02/06/2011									
NoRadicación Salida EE	Fecha Radicación de Salida	Dependencia	Funcionario	Asunto	Folios	Anexos	Ciudadano/ Entidad Destino	Dirección Destino	Firma
2011EE359	02/06/2011	Atencion Al Ciudadano	Enrique Calderon Fuentes	prueba EE para imprimir rotulo	2	6	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YELICA LORENA	Calle 70 No. 61b-65, Atlantico, Barranquilla	
2011EE360	02/06/2011	Atencion Al Ciudadano	Enrique Calderon Fuentes	Prueba Junio 2 para reportes	2	3	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YELICA LORENA	Calle 70 No. 61b-65, Atlantico, Barranquilla	
2011EE361	02/06/2011	Nomina	Yissel Johana Valdeblánquez	Prueba Junio 2 para reportes correspondencia masiva	2	6	RAMIREZ FUENTES, NEIDYS	Calle 12 Carrera 14 Barrio Los Fundadores, La Guaji	
2011EE363	02/06/2011	Despacho Secretario De Educacion	Yissel Valdeblanquez Davila	Prueba desde despacho para reportes	3	0	VALDEBLANQUEZ, YEINER	Calle 70 No. 61b-65, Bolivar, Cartagena	

Campos	Formula/ descripción
No. Rad de salida EE	Identificación de la radicación de salida EE: año+EE+consecutivo. Ej. 2011EE123 con fecha de radicación de salida dentro del periodo seleccionado. No debe mostrarse los anulados
Fecha de Radicación de salida	Fecha del registro EE. Fecha de elaboración del EE.
Dependencia	Nombre de la dependencia asociado a la radicación de salida EE.
Funcionario	Nombre del funcionario asociado a la radicación de salida EE.
Asunto	Muestra el asunto completo registrado en cada radicación de salida
Folios	Muestra el numero de folios registrado en cada radicación de salida
Anexos	Muestra el numero de anexos registrado en cada radicación de salida
Ciudadano/ Entidad Destino	Muestra el nombre completo del ciudadano o entidad seleccionada como destino en cada radicación de salida.
Dirección Destino	Muestra la dirección completa registrada en el formulario de registro del ciudadano o entidad, seleccionada como destino en cada radicación de salida.
Firma	Campo en blanco

- **Seguimiento de correspondencia Física enviada (RE y EE)**

Consolida la información de registro de seguimiento de cada correspondencia enviada que sea una respuesta a un PQR o una correspondencia externa enviada.

SEGUIMIENTO DE CORRESPONDENCIA FISICA ENVIADA (RE / EE)														
Fecha Inicial: 23/05/2011							Fecha Final: 03/06/2011							
No Radicado de Salida (EE/RE)	Fecha Radicación de Salida	Dependencia	Funcionario	Asunto	Folios	Anexos	Ciudadano/ Entidad Destino	Dirección Destino	Canal Envío	Fecha Envío	Empresa Envío	Estado Envío	Numero de Guía	Observaciones
2011EE345	24/05/2011	Nomina	Yissel Johana Valdeblánquez	PRUEBA REPORTE EE	3	4	Valdeblánquez Davila, Yelica Lorena	Calle 70 No. 61b- 65	Correo Certificado	30/05/11	Mensajería De La Se	Devolucion	3456789	Dirección No Corresponde
2011EE359	02/06/2011	Atencion Al Ciudadano	Enrique Calderon Fuentes	prueba EE para imprimir rotulo	2	6	Valdeblánquez Davila, Yelica Lorena	Calle 70 No. 61b- 65	Correo Certificado	02/06/11	Yissel V	Proceso De Envío	12345678	Se Devuelve
2011RE348	26/05/2011	Dirección Administrativa	Marlen OrduzA OrduzA	prueba de asunto de radicación de la PQR	1	1	Valdeblánquez Davila, Yelica Lorena	Calle 70 No. 61b- 65	FAX	21/05/11	Deprisa	Proceso De Envío	23456	
2011RE353	30/05/2011	Nomina	Yissel Johana Valdeblánquez	Prueba RE	2	0	Valdeblánquez Davila, Yissel	Calle 70 No. 61b - 65	Correo Certificado	30/05/11	Servientrega	Entregado	3456789	Cualquier Cosa
2011RE354	30/05/2011	Nomina	Yissel Johana Valdeblánquez	Prueba finalizar con RE	2	0	Valdeblánquez, Yeiner	Calle 70 No. 61b- 65	Telefonico	02/06/11	Express	Entregado	1234567890	Realizando Prueba De Campo De Observaciones En El Reporte Seguimiento De Correspondencia
2011RE355	30/05/2011	Nomina	Yissel Johana Valdeblánquez	prueba de RE y generar reporte seguimiento de correspo	2	8	Valdeblánquez Davila, Yelica Lorena	Calle 70 No. 61b- 65	FAX	30/05/11	Deprisa	Entregado	4567890	Prueba De Observación AsistenciaXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Campos	Formula/ descripción
No. RADICADO DE SALIDA (EE/ RE)	Identificación de la radicación de salida RE o EE: año+EE/ RE+consecutivo. Ej. 2011EE123, 2011RE234 con fecha de radicación de salida dentro del periodo seleccionado. No debe mostrarse los anulados
FECHA DE RADICACIÓN DE SALIDA	Fecha del registro RE / EE.
DEPENDENCIA	Nombre de la dependencia asociada a la radicación de salida RE/ EE. Es decir nombre de la dependencia que finaliza la PQR con una RE o quien genera la EE.
FUNCIONARIO	Nombre del funcionario asociado a la radicación de salida RE/ EE. Es decir nombre completo del funcionario que finaliza la PQR con una RE o quien genera la EE
ASUNTO	Muestra el asunto completo registrado en cada radicación de salida
FOLIOS	Muestra el numero de folios registrado en cada radicación de salida
ANEXOS	Muestra el numero de anexos registrado en cada radicación de salida

Campos	Formula/ descripción
CIUDADANO/ ENTIDAD DESTINO	Muestra el nombre completo del ciudadano o entidad seleccionada como destino en cada radicación de salida
DIRECCIÓN DESTINO	Muestra la dirección completa registrada en el formulario de registro del ciudadano o entidad, seleccionada como destino en cada radicación de salida
CANAL ENVIO	Muestra el canal de envío seleccionado en el registro de seguimiento asociado a la radicación de salida EE / RE
FECHA DE ENVIO	Muestra la fecha de envío que se encuentra en el registro de seguimiento asociado a la radicación de salida EE / RE
EMPRESA DE ENVIO	Muestra la empresa de envío diligenciada en el registro de seguimiento asociado a la radicación de salida EE / RE
ESTADO DE ENVÍO	Muestra el estado de envío seleccionado en el registro de seguimiento asociado a la radicación de salida EE / RE
NUMERO DE GUIA	Muestra el numero de guía diligenciado en el registro de seguimiento asociado a la radicación de salida EE / RE
OBSERVACIONES	Muestra las observaciones diligenciadas en el registro de seguimiento asociado a la radicación de salida EE / RE

APROBACIONES:

Nombre	Área	Firma	Fecha
Yissel Valdeblanquez	Proyecto de Modernización de Secretarías de educación- Ministerio de Educación Nacional		