



Santa Cruz de Lórica, Enero de 2019

LUIS MANUEL RAMOS RAMOS
Secretario de Educación Municipal
Ciudad

Asunto: Entrega de informes.

Cordial saludo.

Mediante en presente envío a usted informe del sistema de atención al ciudadano correspondiente al mes de DICIEMBRE de 2018, en el que se evidencia el comportamiento de los requerimientos que entran al SAC, que nos posicionan en el ranquin a nivel nacional, los cuales son atendidos por cada uno de los líderes y funcionarios de los procesos de la secretaría, e informe de encuestas de atención al ciudadano correspondiente al 2° semestre año 2018.

Agradezco la atención al presente.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

SANDRA CORREA VELASCO
Técnico Administrativo -Líder SAC



INFORME ATENCION AL CIUDADANO

ESTADO ACTUAL MES DE DICIEMBRE DE 2018

El Sistema de Atención al Ciudadano, permite mejorar la calidad de atención a los grupos de intereses que hacen parte de esta Secretaría, otorgándoles las facilidades para que realicen, con la mayor agilidad y ahorro de tiempo posible, sus trámites más frecuentes y tengan acceso a información actualizada sobre los servicios que ofrece la Secretaría de Educación. Así como, fortalece la participación ciudadana donde puedan expresar su opinión por medios electrónicos tales como: consultas ciudadanas y encuestas electrónicas.

En tanto, el presente informe tiene como finalidad analizar el comportamiento de la herramienta SAC, para elevar las recomendaciones pertinentes que conlleven a conseguir una mayor calidad de los servicios de información y atención al ciudadano y mejorar el entorno físico de atención al ciudadano.

A continuación se presenta un informe detallado del comportamiento de cada uno de los servicios que ofrece el Área de Atención al ciudadano a través del el Sistema Atención al Ciudadano del mes de diciembre de 2018.

La Secretaría de Educación de Santa Cruz de Lorica, durante el mes de **diciembre** de 2018, ha tenido el siguiente comportamiento:

ESTADO Y MANEJO DEL SISTEMA ATENCION AL CIUDADANO

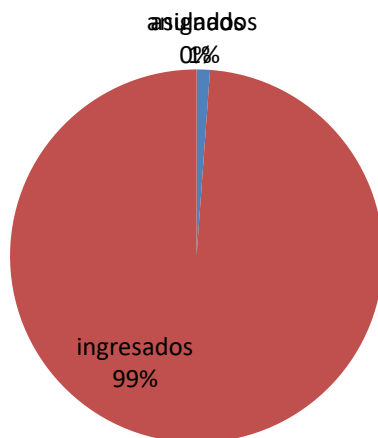


Antes de entrar a dar un detallado del mes de octubre es bueno hacer un comparativo y hacer una explicación del comportamiento que ha tenido el SAC en los últimos dos meses, incluido mes de diciembre.

Diciembre de 2018												
Secretaría			No. PQRs Esperados		No. PQRs Radicado		Oportunidad en la respuesta		Puntaje			
Lorica			400		515		99,48%		99,40%			
	A Ñ O	MES	Puesto	# Requer.	tramite	Req. fuera de tiempo	PQRs vía WEB	a tiempo	finalizados	anulados	Quejas y recl.	Derechos de Petición
			13	593	548	02	21	503	504	0	12	9
			8	515	498	11	12	509	509	0	6	21



Comportamiento de PQRs



El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes de Diciembre de 2018 que en su totalidad fueron 515, mostrándonos que de estos fueron finalizados 509, el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto N° 8 en el ranquin a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto N° 13, esto se le atribuye a que la oportunidad de la respuesta aumentó. El 1% de los PQRs quedó en estado asignado, aumentó con respecto al mes pasado, pero aún así ocupamos el puesto N° 8.

De los requerimientos vía Web ingresaron 12, bajando el uso de la vía web, aunque estos representen para la Secretaría un mecanismo para descongestionar las oficinas, y para que el ciudadano tenga mayor comodidad y ahorro de dinero. Se seguirá trabajando de manera personalizada al ciudadano para que haga uso de esta herramienta, Se ha implementado la orientación personalizada a usuarios de la SEM. Ver anexo 1 (Resumen Rápido Global).

RADICACIÓN Y CORRESPONDENCIA



Durante el mes de diciembre se ingresaron un total de 515 requerimientos en el SAC. Lo que nos indica que el flujo de la correspondencia proveniente de toda clase de trámites, quejas, reclamos y peticiones que ingresan los ciudadanos de manera personal, correo certificado. Vía Telefónica y vía web, para este mes disminuyó con respecto al mes pasado. Ver gráfico 2.

DERECHOS DE PETICIÓN:

En la Secretaría para el mes de diciembre se radicaron veinticinco (25) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados **a las áreas de Administrativa y Financiera(1), Jurídica (16), Cobertura (1), Administración de nómina (3), Recurso Humano (4).**

Ver Anexo 3.-

INDICADORES:

Los requerimientos ingresados en SAC son analizados bajo dos indicadores: Quejas y Reclamos y Oportunidad de la Respuesta.

El primer indicador Variación de Quejas, tuvo el siguiente comportamiento.

QUEJAS:

Durante el mes de diciembre encontramos seis (6) quejas, miremos el indicador

VTQ= (Qt -Qt-1)/Qt-1			
2018	Qt	Qt - 1	VTQ
noviembre	12	12	0
diciembre	6	12	-0,5
cuando el número de quejas en el periodo anterior sea cero (0), el resultado sera -1 y cuando en los dos periodos el número de quejas sea cero (0) el resultado sera 0			

0%
-50%



Qt: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo actual=6

Qt-1: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo anterior =12

El indicador nos dice que no hubo variación en el nivel de las quejas el cual estuvo en el menos cincuenta por ciento (-50%), es decir, que bajó el nivel de quejas, de estas seis quejas fueron asignadas a la oficina de Administrativa y financiera, Oficina de Administración de nómina, cobertura, jurídica y Recurso Humano; áreas en las cuales se hará el seguimiento respectivo, en acompañamiento de la Oficina del SGC.

EFFECTIVIDAD EN LA RESPUESTA :

Es el segundo indicador del sistema SAC denominado Efectividad en la respuesta, en el que se puede observar que para este mes de diciembre mediante un reporte interno del líder nacional, SAC- MEN obtuvimos el 98,07% que nos posiciona en un nivel alto, el porcentaje obtenido de la oportunidad de la respuesta , nos indica que el número de requerimientos finalizados a tiempo disminuyó notablemente y con respecto a los meses anteriores, se hace necesario trabajar en equipo y concientizar a los funcionarios para mantener la oportunidad de la respuesta la cual equivale el 50% de la calificación total a nivel nacional, y poder posicionarnos en los primeros puestos en el ranking nacional.

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION:

El estado de finalización por dependencias de los diferentes requerimientos correspondientes al mes de diciembre, lo podemos observar en cuadro anexo “ dependencias por estado de finalización”; descargado del aplicativo SAC donde podemos resaltar dos aspectos que son importantes entre otros y muy decisivos; las dependencias que finalizaron sus requerimientos al 100% y las que contestaron fuera de tiempo o vencidos. En este caso el cuadro exportado del sistema nos muestra un reporte diferente ya que realmente la oportunidad de la respuesta fue del 98,68%, (en el ranking de



98.07%), es importante no bajar la oportunidad, es decir contestar antes de su vencimiento, Se siguen implementando estrategias de apoyo como: El recordatorio de vencimiento de PQRs al correo de cada funcionario, por vía WhatsApp, personal y con circular interna del secretario de Educación , que contempla “al no cumplimiento de labor se incurre en falta, puesto que el Código Contencioso Administrativo, Ley Anti trámite y la Constitución Política de Colombia establecen que es causal de mala conducta no contestar las solicitudes de los Ciudadanos”, podemos decir que para este mes la mayoría las dependencias contestaron a tiempo todos sus requerimientos. Los cuales permitieron que la oportunidad de la respuesta subiera.

DEPENDENCIAS REQUERIMIENTOS CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO:

/FUNCIONARIO.	PQRs INGRESADOS	FUERA DE TIEMPO	DE OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA
Planeación/Bella Flores	1	1(2018pqr6090)	0%
Insp. y Vigilancia/Jairo Mangones	24	1(2018pqr6094)	96%
Archivo/José Gregorio Martinez O.	1	1(2018pqr456)	0%
Recurso Humano/Viky Burgos	48	4(2018pqr6400,6 402,6419,6567)	91%
Nómina/José Mármol	35	3(2018pqr6486,6 487,6505)	91%
Insp. y Vigilancia/Edilmadis cogollo	24	1(2018pqr6491)	97%

CONCLUSIONES:

En el mes de Diciembre se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total



de 515 requerimientos. El sistema arroja un porcentaje de oportunidad de la respuesta 98%, lo que nos invita a seguir trabajando para permanecer con buenos resultados haciendo trabajo en equipo; El puntaje de oportunidad de la respuesta se ha mantenido en nivel alto.

El número de requerimientos que se encuentran ingresados por el sistema vía web es de 12, con lo que vemos que su uso disminuyó, debemos mejorar, haciendo más uso de este sistema como funcionarios, se está trabajando para involucrar a la comunidad educativa, y ciudadanía en general para hacer sus trámites vía web, ahorrarían tiempo y dinero al igual que el descongestionamiento de las oficinas de la secretaria.

Durante el mes de Diciembre se presentaron tres (6) quejas, a las que se le hará su seguimiento.

En la Secretaría para este mes se radicaron veinticinco (25) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados **a las área de Administrativa y Financiera(1), Jurídica (16), Cobertura (1), Administración de nómina (3), Recurso Humano (4).**

Se sugiere a la alta dirección seguir interviniendo con acciones que prevengan el desmejoramiento de la oportunidad de la respuesta; para que se dé el correcto manejo para el tiempo de respuestas, y así mantenernos en nivel alto.

Anexos del Informe:

1. Resumen de requerimientos mes de Diciembre de 2018

Resumen rápido Global

Todos los valores están redondeados

Total de Requerimientos

515

Finalizado

509

99%

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

Carrera 25 N° 403 Barrio Cascajal Telefax: 7538002 - Llorca- Córdoba





SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 9 de 1

Asignado	6	1%
Anulado	0	0%

Clase de requerimientos

Consulta	4	1%
Tramite	498	97%
Queja o Reclamo	6	1%
Invitación	7	1%

[Resumen del año](#)

Total usuarios registrados	202
Total Ciudadanos registrados	4765

2. Derechos de Petición.

CONSOLIDADO DERECHO DE PETICION
SE Llorca

Fecha Inicial:
01/12/2018

Fecha Final:
31/12/2018

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRACION DE NOMINA	3
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
COBERTURA	1
JURIDICA	16
RECURSOS HUMANOS	4
Total	25

3.- QUEJAS Y RECLAMOS

Versión 03
Código E
Fecha:19/10/2016

Carrera 25 N° 403 Barrio Cascajal Telefax: 7538002 - Llorca- Córdoba





SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, RECREACIÓN,
CULTURA Y DEPORTE
SANTA CRUZ DE LORICA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 10 de 1

ID	Ciudadano	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venc.	Últim modifica..
2018PQR 4687	SAAVEDRA GONZALEZ, DELLYS	Queja o Reclamo	QUEJAS CONTRA SERVIDORES PUBLICOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	03/09/2018 10:18 AM	<u>24/09/2018</u> 24/09/2018 06:03 PM
2018PQR 5141	COCIENTIFICA	Queja o Reclamo	SOLICITUD DE INFORMACION	ADMINISTRACION DE NOMINACION	21/09/2018 06:04 PM	<u>12/10/2018</u> 11/10/2018 04:54 PM
2018PQR 4814	SAAVEDRA GONZALEZ, LEDYS	Queja o Reclamo	NORMATIVIDAD SECTOR EDUCATIVO	EVALUACION	06/09/2018 03:15 PM	<u>27/09/2018</u> 27/09/2018 02:38 PM

- REQUERIMIENTOS VIA WEB

ID	Ciudadano	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venc.	Últim modifica..
2018PQR 6598	RÍOS SUAREZ, OMAR JOSÉ	SOLICITUD DE INFORMACION	RECURSOS HUMANOS	05/12/2018 07:27 PM	<u>27/12/2018</u>	24/12/2018 11:58 AM
2018PQR 6599	RÍOS SUAREZ, OMAR	SOLICITUD DE INFORMACION	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	05/12/2018 07:43 PM	<u>27/12/2018</u>	06/12/2018 02:51 PM

Versión 03
Código E
Fecha:19/10/2016

Carrera 25 N° 403 Barrio Cascajal Telefax: 7538002 - Lorica- Córdoba





SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, RECREACIÓN,
CULTURA Y DEPORTE
SANTA CRUZ DE LORICA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 11 de 1

	JOSÉ	ON				
2018PQR 6487	COCIENTIFI CA	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINISTRACION DE NOMINA	01/12/201 8 10:57 AM	<u>24/12/201</u> <u>8</u>	25/12/2018 11:41 PM
2018PQR 6547	RÍOS SUAREZ, OMAR JOSÉ	SOLICITUD DE INFORMACI ON	RECURSOS HUMANOS	04/12/201 8 06:39 PM	<u>26/12/201</u> <u>8</u>	12/12/2018 12:14 PM
2018PQR 6719	COCIENTIFI CA	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINISTRACION DE NOMINA	11/12/201 8 02:24 AM	<u>03/01/201</u> <u>9</u>	03/01/2019 05:32 PM
2018PQR 6496	ORTEGA BALLESTER OS, VICKY	GESTION USO E IMPLEMEN TACION DE LAS TIC- CONECTIVI DAD	SERVICIOS INFORMATICOS	03/12/201 8 11:05 AM	<u>24/12/201</u> <u>8</u>	04/12/2018 03:06 PM
2018PQR 6777	LOPEZ HERNANDE Z, RICHARD	PROYECCI ON DE CUPOS	COBERTURA	13/12/201 8 09:34 PM	<u>07/01/201</u> <u>9</u>	17/12/2018 09:24 AM
2018PQR 6601	LOPEZ HERNANDE Z, RICHARD	CICLO DE CALIDAD	EVALUACION	05/12/201 8 08:05 PM	18/01/201 9	15/12/2018 09:31 PM
2018PQR 6600	LOPEZ HERNANDE Z, RICHARD	NOVEDADE S DE ESTABLECI MIENTOS EDUCATIV	INSPECCION Y VIGILANCIA	05/12/201 8 07:53 PM	<u>27/12/201</u> <u>8</u>	26/12/2018 09:08 PM





SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 12 de 1

		OS				
2018PQR 6638	ORTEGA BALLESTER OS, VICKY	NOVEDADE S DE ESTABLECI MIENTOS EDUCATIV OS	PERMANENCIA	06/12/201 8 04:24 PM	<u>28/12/201</u> <u>8</u>	13/12/2018 07:21 AM
2018PQR 6763	CORTÉS SOLAR, ALBERTO RAM	NORMATIVI DAD SECTOR EDUCATIV O	RECURSOS HUMANOS	12/12/201 8 10:38 PM	<u>04/01/201</u> <u>9</u>	27/12/2018 11:26 AM
2018PQR 6486	' COCIENTIFI CA	PAZ Y SALVO	ADMINISTRACION DE NOMINA	01/12/201 8 10:50 AM	<u>24/12/201</u> <u>8</u>	25/12/2018 11:37 PM
Total de registros						

4.- QUEJAS Y RECLAMOS

ID	Ciudadano	Eje temático	Dependencia	Fecha crea ción	Fecha venc.	Últim modifica..
2018PQR 6939	BALLESTERO S MARTINEZ, DAR	QUEJAS CONTRA SERVIDORES PUBLICOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	20/12/2018 10:05 AM	<u>14/01/201</u> <u>9</u>	31/12/2018 08:42 AM
2018PQR 6639	PETRO PELAEZ, JULIANA	QUEJAS CONTRA SERVIDORES PUBLICOS	DESPACHO	06/12/2018 04:44 PM	<u>28/12/201</u> <u>8</u>	28/12/2018 06:42 PM
2018PQR	' COCIENTIFIC	TERCEROS POR	ADMINISTRA CION DE	01/12/2018	<u>24/12/201</u>	25/12/2018

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

Carrera 25 N° 403 Barrio Cascajal Telefax: 7538002 - Lorica- Córdoba





SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, RECREACIÓN,
CULTURA Y DEPORTE
SANTA CRUZ DE LORICA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 13 de 1

6487	A	LIBRANZAS	NOMINA	10:57 AM	<u>8</u>	11:41 PM
2018PQR 6719	' COCIENTIFIC A	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINISTRA CION DE NOMINA	11/12/2018 02:24 AM	<u>03/01/201</u> <u>9</u>	03/01/2019 05:32 PM
2018PQR 6547	RÍOS SUAREZ, OMAR JOSÉ	SOLICITUD DE INFORMACION	RECURSOS HUMANOS	04/12/2018 06:39 PM	<u>26/12/201</u> <u>8</u>	12/12/2018 12:14 PM
2018PQR 6805	PEREZ CANTERO, SULLY PATR	SOLICITUD DE INFORMACION	EVALUACION	14/12/2018 10:10 AM	<u>08/01/201</u> <u>9</u>	31/12/2018 08:15 PM





SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, RECREACIÓN,
CULTURA Y DEPORTE
SANTA CRUZ DE LORICA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 14 de 1

21/01/2019 16:44:06

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/12/2018

Fecha Final:
31/12/2018

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
Acceso	Tramite	11	11	0	0	0	0	100.00%
	Total	11	11	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Carrera	Tramite	15	15	0	0	0	0	100.00%
	Total	15	15	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Nomina	Queja o Reclamo	2	1	1	0	0	0	50.00%
	Tramite	33	31	2	0	0	0	93.94%
	Total	35	32	3	0	0	0	71.97%
Administracion De Planta De Personal	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Administrativa Y Financiera	Tramite	19	19	0	0	0	0	100.00%
	Total	19	19	0	0	0	0	100.00%
Archivo	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Calidad Educativa	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Cobertura	Tramite	41	41	0	0	0	0	100.00%
	Total	41	41	0	0	0	0	100.00%
Deporte, Recreacion, Cultura Y Turismo	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Despacho	Invitación	6	6	0	0	0	0	100.00%
	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	14	14	0	0	0	0	100.00%
	Total	21	21	0	0	0	0	100.00%
Evaluacion	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	51	51	0	0	0	0	100.00%
	Total	52	52	0	0	0	0	100.00%
Financiera	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, RECREACIÓN,
CULTURA Y DEPORTE
SANTA CRUZ DE LORICA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 15 de 1

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/12/2018

Fecha Final:
31/12/2018

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
Financiera	Tramite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Infraestructura	Tramite	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Inspeccion Y Vigilancia	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	108	108	2	0	0	0	98.15%
	Total	110	108	2	0	0	0	99.38%
Juridica	Tramite	34	34	0	0	0	0	100.00%
	Total	34	34	0	0	0	0	100.00%
Manejo De Fondo Prestacional	Tramite	77	77	0	0	0	0	100.00%
	Total	77	77	0	0	0	0	100.00%
Mejoramiento	Tramite	5	5	0	0	0	0	100.00%
	Total	5	5	0	0	0	0	100.00%
Permanencia	Tramite	9	9	0	0	0	0	100.00%
	Total	9	9	0	0	0	0	100.00%
Planeacion	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	1	1	0	0	0	0	100.00%
Recursos Humanos	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	67	66	1	0	0	0	98.51%
	Total	69	68	1	0	0	0	99.50%
Servicio De Atencion Al Ciudadano	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Servicios Informaticos	Tramite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	1	1	0	0	0	0	100.00%

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/12/2018

Fecha Final:
31/12/2018

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
Total Entidad:		515	509	6	0	0	0	98.66%

Versión 03
Código E
Fecha:19/10/2016

Carrera 25 N° 403 Barrio Cascajal Telefax: 7538002 - Lorica- Córdoba





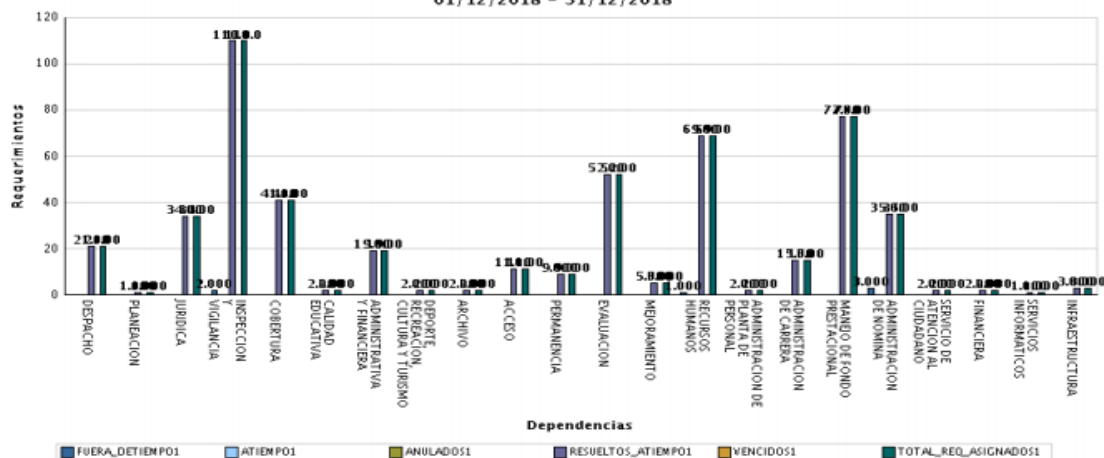
DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/12/2018

Fecha Final:
31/12/2018

Comparativo Dependencias vs Estado Requerimiento
01/12/2018 - 31/12/2018





SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, RECREACIÓN, CULTURA Y DEPORTE SANTA CRUZ DE LORICA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 17 de 1

RANKING NACIONAL

Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

Diciembre de 2018

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	PUESTO	Secretaria	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
DICIEMBRE DE 2018	2	2	1	Nariño	2600	3281	100,00%	100,00%
	1	1	1	Cesar	1500	1508	100,00%	100,00%
	1	1	1	Itagüí	1000	1220	100,00%	100,00%
	1	9	1	Pasto	1000	1185	100,00%	100,00%
	1	1	1	Quindío	1000	1161	100,00%	100,00%
	12	7	1	Maicao	600	637	100,00%	100,00%
	1	1	1	Facatativá	600	607	100,00%	100,00%
	1	1	1	Ipiales	400	516	100,00%	100,00%
	3	1	2	Choco	2000	2207	99,84%	99,92%
	14	10	3	Soacha	1000	1136	99,64%	99,82%
	3	14	4	Manizales	600	780	99,42%	99,67%
	15	33	5	Bello	600	780	98,91%	99,46%
	1	1	6	Duitama	600	604	98,52%	99,19%
	6	30	7	Montería	1000	979	99,01%	99,09%
	1	13	8	Lorica	400	515	98,07%	99,04%
	13	24	9	Riohacha	600	643	97,92%	98,91%
	7	1	10	Caldas	1500	1415	99,38%	98,53%
	37	22	11	Guajira	600	669	96,73%	98,37%
	29	26	12	Amazonas	600	550	99,37%	98,02%
	41	42	13	Ibagué	2000	2043	95,97%	97,90%
	5	8	14	Girón	600	536	100,00%	97,87%
	20	31	15	Armenia	1500	1363	99,33%	97,84%
	23	3	16	Magdalena	1000	886	99,53%	97,45%
	1	1	17	Rionegro	400	348	99,82%	97,31%
	32	17	18	Valle del Cauca	600	539	98,66%	97,13%
	50	46	19	Palmira	600	733	94,59%	96,95%
	17	38	20	Magangué	600	506	99,21%	96,47%
	1	1	21	Zipaquirá	1000	823	100,00%	96,46%
	31	34	22	Antioquia	400	784	93,70%	96,16%
	48	43	23	Villavicencio	1000	917	95,27%	95,94%
	40	40	24	Neiva	1500	1640	91,88%	95,66%
	21	20	25	Cúcuta	1500	1277	97,06%	95,56%
	18	18	26	Barranquilla	2600	2158	97,63%	95,42%
	4	1	27	Mosquera	600	458	100,00%	95,27%
	33	16	28	Girardot	400	340	97,06%	95,24%
	28	29	29	Popayán	1000	878	95,34%	95,03%
	1	5	30	Chía	600	414	100,00%	93,80%
	26	31	31	Guainí	600	287	97,58%	93,14%
	61	58	32	Soledad	600	946	87,61%	92,87%
	1	1	33	Pitalito	600	377	100,00%	92,57%

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

SANDRA CORREA VELASCO

Líder SAC - SEM Lorica

C.c. Líder SGC, Secretario de Educación.

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

Carrera 25 N° 403 Barrio Cascajal Telefax: 7538002 - Lorica- Córdoba





ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE, CORRESPONDIENTE AL
SEGUNDO SEMESTRE 2018 MEDIANTE APLICACIÓN DE ENCUESTA FÍSICA

- Introducción

El análisis de la encuesta realizada comprende encuesta de satisfacción del servicio al cliente aplicada en el segundo semestre de 2018, aplicada a una población de cuarenta (40) usuarios del servicio los cuales se escogen ya que existe una población que repetitiva que asiste a la secretaría mes a mes, tomados como población aleatoria de usuarios que solicitaron los diferentes trámites y servicios que presta la SE, y en oportunidades se toman en las instituciones educativas para cambiar de usuarios que solicitan servicios pero de manera esporádica cuyo objetivo fue el de identificar y evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. Esta encuesta en mención se desarrolló de manera física durante el segundo semestre del año 2018. La encuesta se practicó a Docentes, Rector/Director, Padres de familias, estudiantes y otros.

La encuesta, cuenta con un componente en el que se evalúan diferentes aspectos que contribuyen al mejoramiento del servicio prestado, y una observación en la que el ciudadano expresa la que se debe mejorar; así como se describen en el análisis.

Componente

- 1) Atención
- 2) Entrega de información
- 3) Entrega de certificados
- 4) Respuesta a solicitudes
- 5) Soluciones a problemas

- Análisis de la Encuesta

Componente 1

Evaluación de la atención al ciudadano

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

Carrera 25 N° 403 Barrio Cascajal Telefax: 7538002 - Llorca- Córdoba





CALIFICACIÓN:

MESES 2° SEMESTRE 2018		a) Atención	b) Entrega de información	c) Entrega de certificados	d) Respuestas de solicitudes	e) Soluciones a problemas
JULIO	Excelente	16,70%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Bueno	50,00%	0,00%	16,70%	16,70%	0,00%
	Regular	0,00%	33,30%	0,00%	0,00%	33,30%
	Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Malo	16,70%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%
AGOSTO	Excelente	50,00%	33,30%	0,00%	0,00%	0,00%
	Bueno	16,70%	33,30%	16,70%	16,70%	33,30%
	Regular	0,00%	0,00%	0,00%	16,70%	33,30%
	Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Malo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,30%
SEPTIEMBRE	Excelente	85,70%	14,30%	14,30%	14,30%	14,30%
	Bueno	14,30%	28,60%	57,10%	57,10%	57,10%
	Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Malo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
OCTUBRE	Excelente	71,40%	14,30%	71,40%	0,00%	0,00%
	Bueno	0,00%	14,30%	14,30%	14,30%	14,30%
	Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Malo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NOVIEMBRE	Excelente	14,30%	14,30%	14,30%	0,00%	0,00%
	Bueno	28,60%	28,60%	42,90%	14,30%	14,30%
	Regular	0,00%	0,00%	14,30%	0,00%	14,30%
	Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Malo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
DICIEMBRE	Excelente	42,90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Bueno	28,60%	0,00%	14,30%	0,00%	0,00%
	Regular	0,00%	0,00%	14,30%	0,00%	0,00%



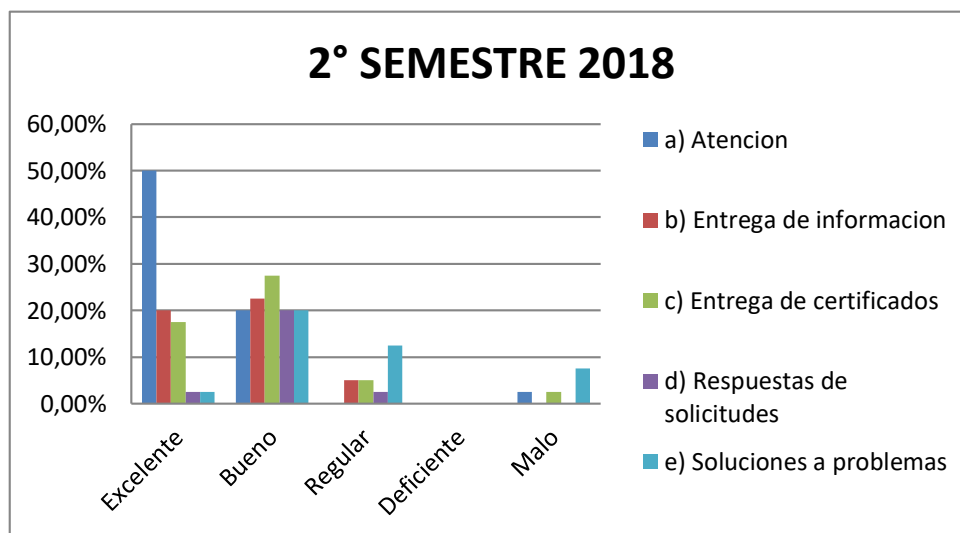
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 20 de 1

	Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Malo	0,00%	0,00%	14,30%	0,00%	0,00%

Consolidado Semestre:

	a) Atencion	b) Entrega de informaci on	c) Entrega de certificados	d) Respuest as de solicitude s	e) Solucione s a problema s
Excelente	50,00%	20,00%	17,50%	2,50%	2,50%
Bueno	20,00%	22,50%	27,50%	20,00%	20,00%
Regular	0,00%	5,00%	5,00%	2,50%	12,50%
Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Malo	2,50%	0,00%	2,50%	0,00%	7,50%





En el consolidado del semestre podemos observar que en el componente uno sobre Evaluación de satisfacción, se observa que en la variable “Atención” el porcentaje mayor alcanzado fue del 50%, calificado como excelente atención. Luego le sigue la variable “Entrega de certificados” en la calificación de bueno con un 27,50%, La calificación de “no responde” es la que ha generado mayor porcentaje arrojando 75% en respuesta a solicitudes, 57,50% en soluciones a problemas ,52.50% Entrega de Información y 47.50 Entrega de certificados, lo que genera confusión para nosotros, ya que al aplicar esta encuesta no sabemos si los encuestados no han solicitado aún estos servicios a los cuales no responden a prefieren reservarse la calificación . Cabe anotar que el interés de la secretaría de educación es buscar la excelencia, por lo que se hace necesario llevar las variables a una calificación equilibrada de manera general . (Ver gráfico 1)

- OBSERVACIONES

En este inciso que hace referencia a observaciones, el cual es muy importante porque aquí se plasma el concepto de cada ciudadano (sin estar sujeto a calificación), encontramos que hacen observaciones o sugerencias como las siguientes: Entrega oportuna de documentos, mejorar las oficinas en el acceso a personas con discapacidades, señalización de rutas de acceso a las oficinas o hacer otra ruta de evacuación, extender horario de atención(se refieren a acomodar horario a trabajadores para que se dé atención en horas no laborales), etc.

4. CONCLUSIONES

- En la secretaria de educación de educación la variable atención al usuario por parte de los funcionarios presenta una calificación del 50% , que es la máxima alcanzada, hasta llegar al porcentaje de 2.5% en calificación de mal en algunos servicios debemos propender por una calificación equilibrada a nivel general.
- Los usuarios en las observaciones dan sugerencias claras de como desean el servicio (mejorar rutas de acceso y de evacuación en la edificación, entrega oportuna de documentos, mejor infraestructura, entre otras).



- Se llevará a cabo comité directivo, en el cual se expondrá toda esta serie de observaciones con el ánimo de mejorar.
- Se ha preguntado de manera verbal si la encuesta es totalmente clara para emitir una respuesta y la mayoría del personal encuestado afirma si.

Atentamente,

SANDRA CORREA VELASCO
Técnico Administrativo – SAC
(Original Firmado)
SAC

