



Santa Cruz de Lórica, Agosto de 2018

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 julio 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, Agradezco la atención al presente.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

SANDRA CORREA VELASCO
Técnico Administrativo -Líder SAC



INFORME ATENCION AL CIUDADANO

ESTADO ACTUAL MES DE JULIO 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 JULIO de 2018.

La Secretaría de Educación de Santa Cruz de Llorca, durante el mes de **julio** 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 julio es bueno hacer un comparativo y hacer una explicación del comportamiento que ha tenido el SAC en los últimos dos meses, incluido mes de julio.



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

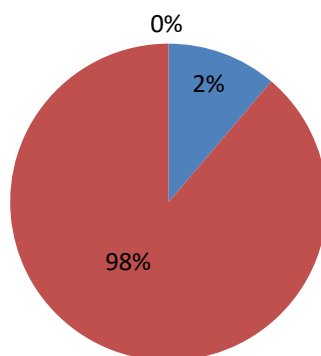
Página 3 de 1

Julio de 2018												
Secretaría		No. PQRs Esperados		No. PQRs Radicado		Oportunidad en la respuesta		Puntaje				
Lorica		400		602		98.73%		99.37%				
A Ñ O	MES	Puesto	# Requer.	tramite	Req. fuera de tiempo	PQRs vía WEB	a tiempo	finalizados	anulados	Quejas y recl.	Derechos de Petición	
	JULIO	20	602	578	11	10	587	592	0	4	25	
		25	585	569	14	11	478	510	0	5	14	



Título del gráfico

■ asignados ■ ingresados ■ anulados



El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes de julio de 2018 que en su totalidad fueron 602, mostrándonos que de estos fueron finalizados 592, el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto N° 20 en el ranking a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto N°25, esto se le atribuye a que la oportunidad de la respuesta aumentó, sólo el 2 % de los PQRs quedó en estado asignado, algunos funcionarios dejaron llegar el marcador a cero para dar la respuesta correspondiente.

De los requerimientos vía Web ingresaron 10, los cuales se mantienen, podemos decir que representan 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

Versión 03
Código E
Fecha:19/10/2016

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





Durante el mes de julio se ingresaron un total de 602 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 aumentó con respecto al mes pasado. Ver gráfico 2.

DERECHOS DE PETICIÓN:

En la Secretaría para el mes de julio se radicaron veinticinco (25) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las área de **Administración de Planta de personal (1), Despacho (1), Jurídica (16) Administración de nómina (3), Recurso Humano (3), inspección y vigilancia (1), inspección y vigilancia (1), SAC (1).**

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 julio encontramos cuatro (4) quejas, miremos el indicador

VTQ= (Qt -Qt-1)/Qt-1			
2018	Qt	Qt - 1	VTQ
junio	5	4	0,25
julio	4	5	-0,2

25%
-20%

Qt: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo actual=4

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



anterior =5

El indicador nos dice que hubo crecimiento en el nivel de las quejas al -20%, donde el porcentaje de decrecimiento total de quejas es -100%, se puede observar que decreció el número de quejas; pasó de cinco quejas a cuatro, de las cuales dos fueron asignadas a la oficina de inspección y vigilancia y dos a la Oficina de Administración de nómina; 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 junio mediante un reporte interno del líder nacional, SAC- MEN obtuvimos 98.73% 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 cuatro meses anteriores, la posición ranquin es el puesto 20, se hace necesario trabajar en equipo y concientizar a los funcionarios para que mejoren la oportunidad de la respuesta la cual equivale al 50% de la calificación total a nivel nacional, y poder posicionarnos en los primeros puestos en el ranquin nacional, si miramos el tiempo de respuesta nos podemos dar cuenta que muchos funcionarios dejan llegar a cero el marcador para dar respuesta a dichos requerimientos, en el cual ya no hay oportunidad de la respuesta.

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION:

El estado de finalización por dependencias de los diferentes requerimientos correspondientes al mes de julio, 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; 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 98.73%, 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 de las dependencias contestaron a tiempo todos sus requerimientos excepto las que relacionamos a continuación, con las cuales se permitió que la oportunidad de la respuesta bajara, como podemos observar a continuación ver anexo N° 5: (dependencias por estado de Finalización).

PQRS DEJADOS DE RESPONDER EN EL MES DE JULIO .

Dependencias (funcionarios)	Cantidad de PQR ingresados	N° de PQR fuera de Tiempo	% de Oportunidad de la respuesta (Dpcia.)Alcanzado.
Recurso Humano: ARELIS CASTELLÓN	31	1(2018PQR3872)	97%
Administración de Nómina: JOSE MARMOL.	42	5(2018PQR3470,3297,3622,3616,34 71)	88%
Archivo: Jose Martinez Ospino	28	4(2018pqr3662,3738,3774,359 6)	86%
Cobertura:Victor López	4	1(2018pq3794)	75%

CONCLUSIONES:

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



602 requerimientos, cual el sistema arroja un porcentaje de oportunidad de la respuesta 98.73%, 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 10, 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 julio se presentaron cuatro (4) 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 Administración de Planta de personal (1), Despacho (1), Jurídica (16) Administración de nómina (3), Recurso Humano (3), inspección y vigilancia (1), inspección y vigilancia (1), SAC (1).

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 julio de 2018
Resumen rápido Global



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 9 de 1

Todos los valores están redondeados

Resumen rápido Global

Todos los valores están redondeados

Total de Requerimientos	631	
Asignado	51	8%
Finalizado	580	92%
Anulado	0	0%
Clase de requerimientos		
Consulta	3	0%
Sugerencia	2	0%
Tramite	608	96%
Queja o Reclamo	4	1%
Invitación	14	2%

Total usuarios registrados	197
Total Ciudadanos registrados	4677

2. Derechos de Petición.



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 10 de 1

CONSOLIDADO DERECHO DE PETICION
SE Lórica

Fecha Inicial:
01/07/2018

Fecha Final:
31/07/2018

SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	1	Al Señor Juan Martinez Barral	100%
-----------------------------------	---	----------------------------------	------

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRACION DE NOMINA	3
ADMINISTRACION DE PLANTA DE PERSONAL	1
INSPECCION Y VIGILANCIA	1
JURIDICA	16
RECURSOS HUMANOS	3
SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	1
Total	25

3.- Consolidado requerimientos vía WEB

ID	Ciudadano	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venc.	Últim modifica..
2018PQR 4008	COCIENTIFI CA	SOLICITUD DE INFORMACION	ADMINISTRACION DE NOMINA	27/07/2018 06:02 PM	<u>21/08/2018</u>	21/08/2018 05:06 PM
2018PQR 3470	COCIENTIFI CA	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINISTRACION DE NOMINA	03/07/2018 12:50 PM	<u>25/07/2018</u>	26/07/2018 04:22 PM

Versión 03
Código E
Fecha:19/10/2016

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





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 11 de 1

2018PQR 3824	TABORDA MARZOLA, SIGILFRE	INCAPACIDA DES MEDICAS	RECURSOS HUMANOS	18/07/2018 10:30 AM	<u>09/08/2018</u>	08/08/2018 08:25 AM
2018PQR 3998	LOPEZ HERNANDE Z, YARLEDIS	SOLICITUD DE INFORMACIO N	INSPECCIO N Y VIGILANCIA	27/07/2018 09:16 AM	<u>21/08/2018</u>	02/08/2018 11:38 AM
2018PQR 3875	SINDICATO DE TRABAJAD OR	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINISTR ACION DE NOMINA	21/07/2018 04:43 PM	<u>13/08/2018</u>	09/08/2018 05:26 PM
2018PQR 3657	LOPEZ HERNANDE Z, RICHARD	NOVEDADES DE ESTABLECIM ENTOS EDUCATIVOS	INSPECCIO N Y VIGILANCIA	11/07/2018 11:49 AM	<u>02/08/2018</u>	14/07/2018 03:11 PM
2018PQR 3471	COCIENTIFI CA	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINISTR ACION DE NOMINA	03/07/2018 12:53 PM	<u>25/07/2018</u>	26/07/2018 04:24 PM
2018PQR 3786	QUIÑONES LEÓN, LUIS EFREN	SOLICITUD DE INFORMACIO N	COBERTUR A	16/07/2018 05:00 PM	<u>07/08/2018</u>	27/07/2018 04:59 PM
2018PQR 4027	QUIÑONES LEÓN, LUIS EFREN	HOJAS DE VIDA (DOCUMENT ACION / COPIAS)	ARCHIVO	30/07/2018 09:25 PM	<u>14/08/2018</u>	13/08/2018 04:04 PM
2018PQR	LOPEZ HERNANDE	PROYECCIO	COBERTUR	31/07/2018	23/08/20	17/08/2018

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 12 de 1

4044	Z, RICHARD	N DE CUPOS	A	09:47 PM	18	09:39 AM
------	------------	------------	---	----------	----	----------

4.- QUEJAS Y RECLAMOS

ID	Ciudadano	creador	Tipo de PQR	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venc.	Últim modifica ..
2018PQR 4008	COCIENTI FICA	Ciudadanos	Queja o Reclam o	SOLICITUD DE INFORMACION	ADMINISTRACION DE NOMINA	27/07/2018 06:02 PM	<u>21/08/2018</u>	21/08/2018 05:06 PM
2018PQR 3881	SANCHEZ TABORDA, KELLY JO	JOSE ALFREDO MARTINEZ DOR	Queja o Reclam o	QUEJAS CONTRA ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	23/07/2018 09:43 AM	<u>13/08/2018</u>	03/08/2018 04:37 PM
2018PQR 3470	COCIENTI FICA	Ciudadanos	Queja o Reclam o	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINISTRACION DE NOMINA	03/07/2018 12:50 PM	<u>25/07/2018</u>	26/07/2018 04:22 PM
2018PQR 3779	LOPEZ ALTAMIRANDA, MARY S	JOSE ALFREDO MARTINEZ DOR	Queja o Reclam o	QUEJAS CONTRA ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	16/07/2018 10:46 AM	<u>07/08/2018</u>	01/08/2018 04:22 PM

5. Dependencia por estado de Finalización

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

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/07/2018

Fecha Final:
31/07/2018

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	10	10	0	0	0	0	100.00%
	Total	10	10	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Carrera	Tramite	18	18	0	0	0	0	100.00%
	Total	18	18	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Nomina	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Queja o Reclamo	2	1	1	0	0	0	50.00%
	Tramite	76	72	4	0	0	0	94.74%
	Total	79	74	5	0	0	0	81.58%
Administracion De Planta De Personal	Tramite	14	14	0	0	0	0	100.00%
	Total	14	14	0	0	0	0	100.00%
Administrativa Y Financiera	Tramite	5	5	0	0	0	0	100.00%
	Total	5	5	0	0	0	0	100.00%
Archivo	Tramite	27	22	5	0	0	0	81.48%
	Total	27	22	5	0	0	0	81.48%
Calidad Educativa	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	5	5	0	0	0	0	100.00%
Cobertura	Tramite	53	53	0	0	0	0	100.00%
	Total	53	53	0	0	0	0	100.00%
Deporte, Recreacion, Cultura Y Turismo	Tramite	7	6	0	1	0	0	100.00%
	Total	7	6	0	1	0	0	100.00%
Despacho	Consulta	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Invitación	8	8	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	24	23	0	1	0	0	100.00%
	Total	34	33	0	1	0	0	100.00%
Evaluacion	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	12	12	0	0	0	0	100.00%



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 14 de 1

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/07/2018

Fecha Final:
31/07/2018

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
Evaluacion	Total	13	13	0	0	0	0	100.00%
Financiera	Tramite	5	5	0	0	0	0	100.00%
	Total	5	5	0	0	0	0	100.00%
Infraestructura	Tramite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	1	1	0	0	0	0	100.00%
Inspeccion Y Vigilancia	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Queja o Reclamo	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	87	87	0	0	0	0	100.00%
	Total	90	90	0	0	0	0	100.00%
Juridica	Tramite	63	62	0	1	0	0	100.00%
	Total	63	62	0	1	0	0	100.00%
Manejo De Fondo Prestacional	Tramite	53	53	0	0	0	0	100.00%
	Total	53	53	0	0	0	0	100.00%
Mejoramiento	Tramite	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	4	4	0	0	0	0	100.00%
Planeacion	Invitación	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	7	7	0	0	0	0	100.00%
	Total	11	11	0	0	0	0	100.00%
Recursos Humanos	Invitación	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	100	98	1	1	0	0	98.99%
	Total	102	100	1	1	0	0	98.99%
Servicio De Atencion Al Ciudadano	Tramite	6	6	0	0	0	0	100.00%
	Total	6	6	0	0	0	0	100.00%
Servicios Informaticos	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Tota Entidad:		602	587	11	4	0	0	98.22%





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 15 de 1

RANKING NACIONAL								
Sistema de Atención al Ciudadano - SAC								
Agosto de 2018								
AGOSTO DE 2018	Junio	Julio	PUESTO	Secretaria	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
	11	1	1	Caquetá	1500	2598	100,00%	100,00%
	1	1	1	Cesar	1500	1926	100,00%	100,00%
	32	4	1	Meta	1500	1682	100,00%	100,00%
	1	1	1	Quindío	1000	1634	100,00%	100,00%
	18	1	1	Pasto	1000	1571	100,00%	100,00%
	1	1	1	Itagüí	1000	1159	100,00%	100,00%
	1	1	1	Duitama	600	847	100,00%	100,00%
	1	1	1	Tumaco	600	790	100,00%	100,00%
	1	1	1	Tunja	600	734	100,00%	100,00%
	29	1	1	Vichada	600	602	100,00%	100,00%
	1	1	1	Ipiales	400	928	100,00%	100,00%
	1	1	1	Sabaneta	400	673	100,00%	100,00%
	1	1	1	Rionegro	400	636	100,00%	100,00%
	8	7	1	Fusagasugá	400	546	100,00%	100,00%
	1	2	2	Nariño	2600	3876	99,97%	99,99%
	3	1	3	Girón	600	1215	99,93%	99,97%
	28	16	4	Arauca	600	742	99,89%	99,95%
	14	6	5	Zipaquirá	1000	1164	99,84%	99,92%
	3	3	6	Boyacá	2600	6080	99,82%	99,91%
	1	5	7	Caldas	1500	1744	99,78%	99,89%
	10	23	8	Chía	600	839	99,73%	99,87%
	2	10	9	Putumayo	2000	2753	99,72%	99,86%
	1	11	9	Facatativá	600	822	99,71%	99,86%
	1	1	10	Maicao	600	1007	99,77%	99,84%
	1	9	10	Mosquera	600	903	99,68%	99,84%
	1	27	10	Cartago	600	833	99,68%	99,84%
	38	1	11	Pitalito	600	806	99,61%	99,81%
	5	1	11	Apartado	400	525	99,61%	99,81%
	6	17	12	Magdalena	1000	1629	99,57%	99,79%
	13	28	13	Cúcuta	1500	2261	99,48%	99,74%
	3	1	14	Tuluá	600	898	99,46%	99,73%
	9	26	15	Montería	1000	1242	99,40%	99,70%
	15	8	16	Yopal	600	1176	99,35%	99,68%
	21	32	17	Sogamoso	400	548	99,30%	99,65%
	25	20	18	Lorica	400	631	99,28%	99,64%
	1	14	19	Choco	2000	2120	99,23%	99,62%
	19	13	20	Girardot	400	435	99,14%	99,57%
	12	31	21	San Andres	400	490	99,12%	99,56%
	35	33	22	Soacha	1000	1624	98,90%	99,45%
	20	6	22	Turbo	600	724	99,21%	99,45%
	7	19	23	Barranquilla	2600	3313	98,69%	99,35%
	16	5	24	Envigado	600	823	98,65%	99,33%
	26	18	25	Guainía	400	480	98,09%	99,05%
	30	22	26	Armenia	1500	1577	97,83%	98,92%
	55	30	27	Vaupés	600	587	98,66%	98,90%
	9	15	28	Marizales	600	891	97,53%	98,79%

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

SANDRA CORREA VELASCO

Líder SAC - SEM Llorca

C.c. Líder SGC, Secretario de Educación.

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 17 de 1

CALIFICACIÓN:

Meses de 1er semestre de 2018	Califica ción	a) Atencion	b) Entrega de informacion	c) Entrega de certificados	d) Respuestas de solicitudes	e) Soluciones a problemas
ENERO	Excelente	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Bueno	0,00%	100,00%	100,00%	66,70%	100,00%
	Regular	0,00%	0,00%	0,00%	33,30%	0,00%
	Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Malo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Bueno	66,70%	66,70%	100,00%	50,00%	66,70%
	Regular	0,00%	0,00%	0,00%	16,70%	16,70%
	Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Malo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
MARZO	Excelente	71,40%	42,90%	42,90%	42,90%	57,10%
	Bueno	28,60%	42,90%	57,10%	57,10%	42,90%
	Regular	0,00%	14,30%	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%
ABRIL	Excelente	28,60%	28,60%	42,90%	14,30%	57,10%
	Bueno	71,40%	71,40%	57,10%	71,40%	42,90%
	Regular	0,00%	0,00%	0,00%	14,30%	0,00%
	Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Malo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
MAYO	Excelente	28,60%	14,30%	28,60%	14,30%	14,30%
	Bueno	71,40%	85,70%	71,40%	57,10%	85,70%
	Regular	0,00%	0,00%	0,00%	28,60%	0,00%
	Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%



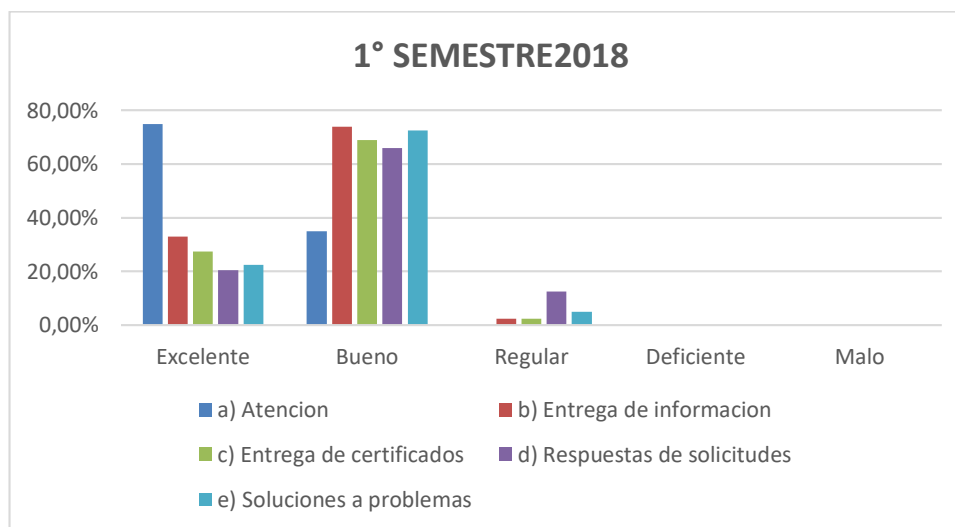
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 18 de 1

JUNIO	Malo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Excelente	57,10%	14,30%	14,30%	0,00%	0,00%
	Bueno	42,90%	85,70%	57,10%	100,00%	85,70%
	Regular	0,00%	0,00%	28,60%	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%

Consolidado semestre 1 de 2018

	a) Atencion	b) Entrega de informaci on	c) Entrega de certificado s	d) Respuestas de solicitudes	e) Solucio nes a proble mas
Excelente	75,00%	33,00%	27,50%	20,50%	22,50%
Bueno	35,00%	74,00%	69,00%	66,00%	72,50%
Regular	0,00%	2,50%	2,50%	12,50%	5,00%
Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Malo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%



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 75%, calificado como excelente atención. Luego le sigue la variable “Entrega de información” en la calificación de bueno con un 74%, en solución a problemas con el 72,50%, le sigue entrega de certificados con 69%, respuesta a solicitudes con 66 % Entrega de Información, estos porcentajes de calificación para este semestre han estado altos. 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, etc., observaciones que se han



presentado a lo largo de las aplicaciones de estas encuestas, que por lo general son las mismas necesidades.

4. CONCLUSIONES

- En la secretaria de educación de educación la variable atención al usuario por parte de los funcionarios presenta una calificación del 75% en calificación de excelente con un porcentaje muy alto, también podemos decir que hubo calificación de regular por partes de algunos usuarios en los diferentes servicios prestados, situación esta que debemos corregir para tener una calificación equilibrada a nivel general.
- Los usuarios en las observaciones dan sugerencias claras de como desean el servicio (extender el horario, mejorar rutas de acceso y de evacuación en la edificación, entrega oportuna de documentos, mejorar la infraestructura entre otras).
- Se llevará a cabo comité directivo, en el cual se expondrá toda esta serie de observaciones con el ánimo de mejorar.

Atentamente,

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

