



Santa Cruz de Lórica, Marzo 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 Febrero de 2017, en el que se evidencia el comportamiento de los requerimientos que entran al SAC, los cuales son atendidos por cada uno de los líderes y profesionales 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 FEBRERO 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 febrero de 2018.

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



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 3 de 1

Febrero de 2018												
Secretaría		No. PQRs Esperados		No. PQRs Radicado		Oportunidad en la respuesta		Puntaje				
Lorica		400		561		100%		100%				
A Ñ O	MES	Puesto	# Requer.	tramite	Req. fuera de tiempo	PQRs vía WEB	a tiempo	finalizados	anulados	Quejas y recl.	Derechos de Petición	
	ENERO	1	561	554	0	5	550	557	0	2	15	
		FEBRERO	18	513	494	8	12	494	484	0	6	7





El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes de febrero de 2018 que en su totalidad fueron 513, mostrándonos que de estos fueron finalizados 484, el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto N° 18 en el ranking a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto N° 1, esto se le atribuye a que la oportunidad de la respuesta bajo notablemente, ya que algunos funcionarios dejan llegar el marcador a cero para dar la respuesta correspondiente, en cuadro anexo encontramos un reporte de la requerimientos que se han dejado llegar a cero días incumpliendo con el acta suscrita por el Ministerio.

De los requerimientos vía Web ingresaron 12, los cuales aumentaron, 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

Durante el mes de febrero se ingresaron un total de 513 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 febrero se radicaron siete (7) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las área de Administración de Planta de personal (4), Archivo (1), Recurso Humano (1), Administración de nómina (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 febrero encontramos seis (6) quejas, miremos el indicador:

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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



VTQ= (Qt -Qt-1)/Qt-1			
2018	Qt	Qt - 1	VTQ
enero	2	0	-100%
febrero	6	2	200%
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			

-100%

200%

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

Qt-1: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo anterior =0

El indicador nos dice que hubo crecimiento en el nivel de las quejas al 200%, donde el porcentaje de decrecimiento total de quejas es -100%, se puede observar que pasó de dos quejas a seis quejas, las cuales has sido asignadas a los funcionarios de administración de nómina, inspección y vigilancia y despacho del secretario, áreas en los cuales se hará el seguimientos respectivo.

El segundo indicador es Oportunidad de la Respuesta.

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 febrero mediante un reporte interno del líder nacional, SAC- MEN obtuvimos 98.45% el más bajo de los últimos meses, el porcentaje obtenido de la oportunidad de la respuesta , nos indica que el número de requerimientos finalizados a tiempo disminuyó con respecto no al mes de enero, sino al año anterior, bajando la posición en el ranquin pasando del puesto 1 al puesto 18. Se hace



necesario trabajar y concientizar a los funcionarios para que mejoren la oportunidad de la respuesta la cual equivale el 50% de la calificación a nivel nacional, si meramos el tiempo de respuesta nos podemos dar cuenta que muchos funcionarios dejan llegar a cero el marcador para dar respuesta a dichos requerimientos, anexo se encontrará en cuadro excell la cantidad de requerimientos dejados de contestar en tiempo prudente, dejando llegar el marcador a cero días, tiempo en el cual no se debe pedir prorroga, mas aún cuando se trata de derechos de petición.

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION:

El estado de finalización por dependencias de los diferentes requerimientos correspondientes al mes de febrero, 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 98.45%, 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 , ya que 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 las mayoría las dependencias contestaron a tiempo todos sus requerimientos, como podemos observar a continuación ver anexo N°5: (dependencias por estado de Finalización).



CONCLUSIONES:

En el mes de febrero se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de 513 requerimientos, cual el sistema arroja un porcentaje de oportunidad de la respuesta 98.45%, 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 aumentó, 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 febrero se presentaron seis (6) quejas.

En la Secretaría para este mes los derechos de petición Fueron siete (7) direccionados a las área de Administración de Planta de personal (4), Archivo (1), Recurso Humano (1), Administración de nómina(1), de los cuales a administración de nómina se le abrió PNC.(producto no conforme).

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 DE FEBRERO 2018

1.- Resumen rápido Global

Total de Requerimientos	513	
Asignado	18	4%
Finalizado	495	96%
Anulado	0	0%

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





Clase de requerimientos

Consulta	5	1%
Tramite	494	96%
Queja o Reclamo	6	1%
Invitación	8	2%

Total Ciudadanos registrados 4498

2.- Consolidados derechos de petición:

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRACION DE NOMINA	1

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRACION DE PLANTA DE PERSONAL	4
ARCHIVO	1
RECURSOS HUMANOS	1
Total	7

3.- Consolidado requerimientos vía WEB

ID	Ciudadano	creador	Estado	Tipo de PQR	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venc.	Últim modifica..
2018P QR575	MINISTERIO DE EDUCACIÓN	SANDRA CORREA	Finalizado	Tramite	COMUNICACIONES MEN	CALIDAD EDUCATIVA	01/02/2018 11:05 AM	22/02/2018	19/02/2018 04:15 PM

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 LÓRICA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 10 de 1

	CIÓN N								
2018P QR995	QUIÑON ES LEÓN, LUIS EFREN	Ciudadano s	Asig nado	Tram ite	SOLICITUD DE INFORMACI ON	RECURSOS HUMANOS	24/02/20 18 10:20 AM	20/03/ 2018	26/02/201 8 10:25 AM
2018P QR996	QUIÑON ES LEÓN, LUIS EFREN	Ciudadano s	Finali zado	Tram ite	EDUCACIÓ N INICIAL	PLANEACION	24/02/20 18 08:08 PM	20/03/ 2018	05/03/201 8 11:36 AM
2018P QR802	RODRIG UEZ FUENTE S, OVIDIO	Ciudadano s	Finali zado	Tram ite	CERTIFICA DO TIEMPO DE SERVICIO	RECURSOS HUMANOS	12/02/20 18 02:54 PM	<u>26/02/ 2018</u>	26/02/201 8 11:09 AM
2018P QR677	ORTEG A BALLES TEROS, VICKY	Ciudadano s	Finali zado	Tram ite	PROYECTO S TRANSVER SALES E INTERSECT ORIALES	MEJORAMIE NTO	06/02/20 18 10:26 AM	<u>27/02/ 2018</u>	07/02/201 8 08:51 AM
2018P QR948	CAVADI A RAMOS, TANIA INES	Ciudadano s	Finali zado	Tram ite	NORMATIVI DAD SECTOR EDUCATIV O	CALIDAD EDUCATIVA	21/02/20 18 03:45 PM	<u>14/03/ 2018</u>	09/03/201 8 08:55 AM
2018P QR909	MALAG ÓN VALERO , ROSA INÉS	Ciudadano s	Finali zado	Tram ite	COMUNICA CIONES MEN	FINANCIERA	20/02/20 18 11:12 AM	<u>13/03/ 2018</u>	13/03/201 8 06:11 PM





SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 11 de 1

2018P QR663	QUIÑON ES LEÓN, LUIS EFREN	Ciudadano s	Finali zado	Tram ite	NOVEDADE S DE ESTABLECI MIENTOS EDUCATIV OS	INSPECCION Y VIGILANCIA	05/02/20 18 05:03 PM	<u>26/02/ 2018</u>	20/02/201 8 08:19 AM
2018P QR592	MORAL ES DIAZ, MILTON	Ciudadano s	Finali zado	Quej a o Recl amo	RECONOCI MIENTO DE ZONA DE DIFICIL ACCESO	ADMINISTRA CION DE NOMINA	01/02/20 18 07:04 PM	<u>22/02/ 2018</u>	21/02/201 8 09:07 AM
2018P QR844	PROMO TORA CAPITA L SAS	Ciudadano s	Finali zado	Quej a o Recl amo	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINISTRA CION DE NOMINA	14/02/20 18 04:33 PM	<u>07/03/ 2018</u>	07/03/201 8 04:49 PM
2018P QR103 3	DÍAZ SAFAR, YOLIMA DE JES	Ciudadano s	Finali zado	Quej a o Recl amo	SOLICITUD DE INFORMACI ON	DESPACHO	27/02/20 18 11:25 AM	21/03/ 2018	07/03/201 8 05:44 PM
2018P QR815	TATIS, VICTOR	Ciudadano s	Finali zado	Cons ulta	SOLICITUD DE INFORMACI ON	RECURSOS HUMANOS	13/02/20 18 11:25 AM	<u>06/03/ 2018</u>	28/02/201 8 05:39

4.- QUEJAS Y RECLAMOS

ID	Ciudadano	creador	Estado	Tipo de PQR	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venc.	Últim modifica..
2018PQ R592	MORAL ES DIAZ,	Ciudadanos	Finali zado	Queja o Reclamo	RECONOCIMI ENTO DE ZONA DE	ADMINIS TRACION	01/02/ 2018 07:04	<u>22/02/201 8</u>	21/02/2018 09:07 AM

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 12 de 1

	MILTON				DIFÍCIL ACCESO	DE NOMINA	PM		
2018PQ R782	RODRIGUEZ VEGA, SANDRA PA	JOSE ALFREDO MARTINEZ DOR	Finalizado	Queja o Reclamo	QUEJAS CONTRA ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	09/02/2018 03:14 PM	<u>02/03/2018</u>	16/02/2018 04:15 PM
2018PQ R844	PROMOTORA CAPITAL SAS	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINISTRACION DE NOMINA	14/02/2018 04:33 PM	<u>07/03/2018</u>	07/03/2018 04:49 PM
2018PQ R793	DUVIS PATRICIA, CRUZ AVIL	JOSE ALFREDO MARTINEZ DOR	Finalizado	Queja o Reclamo	QUEJAS CONTRA ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	12/02/2018 11:33 AM	<u>05/03/2018</u>	15/02/2018 03:39 PM
2018PQ R1033	DÍAZ SAFAR, YOLIMA DE JES	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	SOLICITUD DE INFORMACION	DESPACHO	27/02/2018 11:25 AM	21/03/2018	07/03/2018 05:44 PM
2018PQ R870	<u>09/03/2018</u>	16/02/2018 04:19 PM							

Anexo 5. Dependencias por estado de finalización.





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 13 de 1

15/02/2018 12:21:58

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/02/2018

Fecha Final:
28/02/2018

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	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	37	37	0	0	0	0	100.00%
	Total	38	38	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Carrera	Tramite	14	14	0	0	0	0	100.00%
	Total	14	14	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Nomina	Queja o Reclamo	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	25	22	1	2	0	0	95.65%
	Total	27	24	1	2	0	0	97.83%
Administracion De Planta De Personal	Tramite	24	22	0	2	0	0	100.00%
	Total	24	22	0	2	0	0	100.00%
Archivo	Tramite	6	5	0	1	0	0	100.00%
	Total	6	5	0	1	0	0	100.00%
Calidad Educativa	Tramite	14	14	0	0	0	0	100.00%
	Total	14	14	0	0	0	0	100.00%
Cobertura	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	33	33	0	0	0	0	100.00%
	Total	34	34	0	0	0	0	100.00%
Deporte, Recreacion, Cultura Y Turismo	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%
Despacho	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Invitación	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	30	27	0	3	0	0	100.00%
	Total	35	32	0	3	0	0	100.00%
Evaluacion	Tramite	22	21	0	1	0	0	100.00%
	Total	22	21	0	1	0	0	100.00%

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:
01/02/2018

Fecha Final:
28/02/2018

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	30	30	0	0	0	0	100.00%
	Total	30	30	0	0	0	0	100.00%
Infraestructura	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Inspeccion Y Vigilancia	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Queja o Reclamo	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	86	86	0	0	0	0	100.00%
	Total	90	90	0	0	0	0	100.00%
Juridica	Tramite	11	4	0	7	0	0	100.00%
	Total	11	4	0	7	0	0	100.00%
Manejo De Fondo Prestacional	Tramite	15	15	0	0	0	0	100.00%
	Total	15	15	0	0	0	0	100.00%
Mejoramiento	Tramite	11	11	0	0	0	0	100.00%
	Total	11	11	0	0	0	0	100.00%
Permanencia	Tramite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	1	1	0	0	0	0	100.00%
Planeacion	Invitación	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	14	14	0	0	0	0	100.00%
	Total	17	17	0	0	0	0	100.00%
Recursos Humanos	Consulta	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	108	94	1	13	0	0	98.95%
	Total	110	96	1	13	0	0	99.47%
Servicio De Atencion Al Ciudadano	Tramite	7	7	0	0	0	0	100.00%
	Total	7	7	0	0	0	0	100.00%
Tota Entidad:		513	482	2	29	0	0	99.86%



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								
Febrero de 2018								
018	Diciembre	Enero	PUESTO	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
	25	2	1	Caldas	1500	1654	100,00%	100,00%
	1	1	1	Cesar	1500	1843	100,00%	100,00%
	1	2	1	Chocó	2000	2589	100,00%	100,00%
	16	1	1	Quilama	600	786	100,00%	100,00%
	21	1	1	Fusagasugá	400	539	100,00%	100,00%
	1	1	1	Itagüí	1000	1280	100,00%	100,00%
	6	22	1	Pasto	1000	1359	100,00%	100,00%
	4	37	1	Pitalito	600	791	100,00%	100,00%
	1	1	1	Quindío	1000	1541	100,00%	100,00%
	1	1	1	Rionegro	400	558	100,00%	100,00%
	1	1	1	Sabaneta	400	600	100,00%	100,00%
	39	1	1	Tuluá	600	958	100,00%	100,00%
	23	1	1	Tumaco	600	693	100,00%	100,00%
	32	5	1	Tunja	600	818	100,00%	100,00%
	10	1	1	Vichada	600	691	100,00%	100,00%
	2	4	1	Zipaquirá	1000	1543	100,00%	100,00%
	1	3	2	Nariño	2600	3608	99,97%	99,99%
	7	8	3	Caqueta	1500	2898	99,89%	99,95%
	20	6	4	Mosquera	600	868	99,88%	99,94%
	1	44	5	Facatativá	600	869	99,86%	99,93%
	27	1	5	Girón	600	765	99,85%	99,93%
	67	26	5	Turbo	600	700	99,86%	99,93%
	19	17	6	Envigado	600	724	99,79%	99,90%
	8	11	7	Putumayo	2000	2614	99,73%	99,87%
	34	9	8	San Andrés	400	653	99,65%	99,83%
	35	52	9	Girardot	400	455	99,55%	99,78%
	41	33	10	Manizales	600	1299	99,54%	99,77%
	11	27	11	Montería	1000	1326	99,39%	99,70%
	3	10	12	Yopal	600	989	99,30%	99,65%
	9	7	13	Magdalena	1000	1365	99,26%	99,63%
	30	36	14	Chía	600	745	99,16%	99,58%
	12	18	15	Boyacá	2600	6146	99,07%	99,54%
	13	24	15	Quibdó	400	447	99,07%	99,54%
	38	40	16	Sogamoso	400	719	98,89%	99,45%
	17	12	17	Floridablanca	1000	1514	98,76%	99,38%
	5	1	18	Llorca	400	513	98,45%	99,23%

Atentamente,

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





PQRS DEJADOS DE RESPONDER EN EL MES DE FEBRERO.

Dependencias	Cantidad de PQR ingresados	N° de PQR fuera de Tiempo	% de Oportunidad de la respuesta alcanzado
Adm. De planta: JULIO VILLADIEGO	24	5(2018PQR305,317,322,323,330)	79%
Calidad Educativa: FRANCISCO PERALTA.	14	2 (2018PQR213 Y 214)	86%