

**SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL DEL QUINDIO
SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO S.A.C.**

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO ACUMULADO A DICIEMBRE 2021

De acuerdo a la caracterización de los Procesos EDUCACIÓN- GOBERNACIÓN QUINDÍO, versión 02 de fecha 09/03/2017 ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES y la versión 02 de fecha 09/03/2017 MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

MACROPROCESO E- M.E.N.-

PROCESOS:

E.01 GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA

E.01.01 ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES

E.01.02 RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA

E.02 DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO

E.02.01 MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE

En el mes de **DICIEMBRE** de 2021 las Solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos, Sugerencias ante la Secretaría de Educación Departamental del Quindío se radicarón en el Sistema de Atención al Ciudadano SAC Versión 2.0.

INFORMACIÓN DE USUARIOS (FUNCIONARIOS) DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO S.A.C.

ADMINISTRADOR:.....1

OPERADOR:.....1

FUNCIONARIOS.....45

TOTAL.....47

PUESTO EN EL RANKING EN EL MES DE DICIEMBRE DE 2.021: PRIMERO

NÚMERO DE REQUERIMIENTOS RADICADOS EN EL S.A.C. 2.021

	S.A.C. V 2.0	S.A.C. V 1.0	TOTAL
ENERO	619		619
FEBRERO	919		1.538
MARZO	890		2.428
ABRIL	821		3.249

MAYO	665		3.914
JUNIO	757		4.671
JULIO	936		5.607
AGOSTO	910		6.517
SEPTIEMBRE	712		7.229
OCTUBRE	721		7.950
NOVIEMBRE	892		8.842
DICIEMBRE	567		9.409
TOTAL	9.409		

RADICACIÓN POR TIPO DE REQUERIMIENTO EN EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO S.A.C.

	DENUNCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TRÁMITE	TOTAL
ENERO	0	89	1	3	2	524	619
FEBRERO	1	94	4	3	0	817	919
MARZO	1	90	3	3	2	791	890
ABRIL	1	69	4	6	2	739	821
MAYO	2	52	2	2	2	605	665
JUNIO	0	53	2	5	2	695	757
JULIO	0	92	4	3	1	836	936
AGOSTO	0	57	5	3	2	843	910
SEPTIEMBRE	1	68	3	4	2	634	712
OCTUBRE	2	70	5	2	0	642	721
NOVIEMBRE	0	44	4	4	2	838	892
DICIEMBRE	1	52	0	3	1	510	567
TOTAL	10	830	37	41	18	8473	9409

RADICACIÓN POR CANAL USADO PARA RADICAR LOS REQUERIMIENTOS EN EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO S.A.C.

	CORREO CERTIFICADO	CORREO ELECTRÓNICO	PERSONAL	WEB	TOTAL
ENERO	0	81	285 CETIL 2	251	619
FEBRERO	0	19	545 CETIL 1	354	919

MARZO	0	14	545 CETIL 2	329	890
ABRIL	0	15	506 CETIL 2	298	821
MAYO	0	6	385 CETIL 3	271	665
JUNIO	0	5	473 CETIL 5	274	757
JULIO	0	6	638 CETIL 4	288	936
AGOSTO	1	5	673 CETIL 5	226	910
SEPTIEMBRE	1	5	524 CETIL 5	177	712
OCTUBRE	0	5	512 CETIL 7	197	721
NOVIEMBRE	6	8	685 CETIL 5	188	892
DICIEMBRE	3	8	416	140	567
TOTAL	11	177	6228	2993	9409

El Número de Requerimientos radicados vía WEB fueron: 2.993 con una participación en el Total de Requerimientos radicados del 31.81%

NÚMERO DE REQUERIMIENTOS RADICADOS POR DEPENDENCIAS MES A MES

	ENERO	FEB.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
SAC	1	1	2	6	2	3	5	5	1	1	2	3	32
CALIDAD	39	48	13	9	7	9	27	49	43	46	43	108	441
COBERTUR	83	39	63	53	34	70	72	122	79	48	64	54	781
CONTABILI	1	2	0	2	0	1	3	2	0	3	1	1	16
CONTROL I	5	68	11	17	14	9	1	10	16	3	6	4	164
DESPACHO	3	13	8	5	4	12	5	6	24	13	8	3	104
ADTIVA	11	15	52	62	11	8	14	18	28	17	17	12	265
ESCALAFO	10	21	21	15	15	19	23	8	19	10	21	20	202
HOHA VIDA	151	192	159	189	123	173	190	136	92	153	154	80	1792
I. Y V.	29	27	37	19	22	71	66	23	21	21	40	14	390

JURIDICA	2	5	3	0	3	3	6	5	1	3	5	5	41
NÓMINA	98	125	142	117	104	102	118	106	98	146	137	88	1381
PLNMIENTO	0	0	1	0	1	0	0	0	0	3	5	2	12
PRESTAC	75	96	115	120	102	98	104	74	62	60	42	56	1004
SISTEMAS	0	0	0	2	4	2	5	2	0	0	1	0	16
T.H.	111	267	263	205	219	177	297	344	228	194	346	117	2768
TOTAL	619	919	890	821	665	757	936	910	712	721	892	567	9409

Los porcentajes de Oportunidad de la Respuesta en el Mes de **DICIEMBRE** de 2.021 de la Entidad fue: **100.00%**

Los porcentajes de Oportunidad de la Respuesta en la **Vigencia 2.021** de la Entidad fue: **100.00%**

NÚMERO DE REQUERIMIENTOS VENCIDOS EN EL MES DE DICIEMBRE DE 2.021: CERO

NÚMERO DE REQUERIMIENTOS VENCIDOS EN LA VIGENCIA 2.021 : CERO

DERECHOS DE PETICIÓN EN EL MES DE DICIEMBRE DE 2.021: 52

DERECHOS DE PETICIÓN EN LA VIGENCIA 2.021: 830

ANALISIS:

Los Funcionarios Activos en el Sistema de Atención al Ciudadano son:

ADMINISTRADOR: 1

LÍDER: 1

FUNCIONARIOS: 45

El puesto en el Ranking de los SAC de todas las Secretarías de Educación a Nivel Nacional que utilizan el Sistema de Atención al Ciudadano en el mes de **DICIEMBRE** de 2.021: **1 PRIMERO**

EN LA VIGENCIA 2.021

El puesto en el Ranking de los SAC de todas las Secretarías de Educación a Nivel Nacional que utilizan el Sistema de Atención al Ciudadano en la **Vigencia 2.021**: **1 PRIMERO**

Si el Indicador de Oportunidad de Respuesta de la Entidad fue de **100%**, destacamos lo siguiente:

Todas las dependencias lograron dar respuesta oportuna a todas las Peticiones, Quejas y Reclamos radicados en el Sistema de Atención al Ciudadano.

Ninguna Dependencia estuvo por debajo de los porcentajes de oportunidad en la respuesta de acuerdo al promedio de la Entidad.

Todas las Dependencias **alcanzaron el 100%** del Indicador de Oportunidad en la Respuesta en el Mes de **DICIEMBRE** del 2.021.

Todas las Dependencias **alcanzaron el 100%** del Indicador de Oportunidad en la Respuesta en la **Vigencia 2.021**.

Número de Requerimientos en estado de **VENCIDO** en el Mes de **DICIEMBRE** de 2.021: **CERO**

Número de Requerimientos en estado de **VENCIDO** en la **Vigencia 2.021**: **CERO**

El Tipo de Requerimiento más utilizado en el Sistema de Atención al Ciudadano en el Mes de **DICIEMBRE** 2.021 fue:

TRÁMITE con: 510

El Tipo de Requerimiento más utilizado en el Sistema de Atención al Ciudadano en la **Vigencia 2.021**:

TRÁMITE con: 8.473

Destacamos que las **PETICIONES** en el Mes de **DICIEMBRE** 2.021 fueron: **52**

Destacamos que las **PETICIONES** en la **Vigencia 2.021** fueron: **830**

El **CANAL** más utilizado para Radicar los Requerimientos en el Sistema de Atención al Ciudadano en el Mes de **DICIEMBRE** de 2.021, fue:

PERSONAL con 416

El **CANAL** más utilizado para Radicar los Requerimientos en el Sistema de Atención al Ciudadano en la Vigencia 2.021, fue:

PERSONAL con 6.228

Las Dependencias a las que se le Radicaron el **mayor Número de Requerimientos** en el Sistema de Atención al Ciudadano en el Mes de **DICIEMBRE** de 2.021 fueron:

TALENTO HUMANO: 117

CALIDAD: 108

NÓMINAS: 88

Las Dependencias a las que se le Radicaron el **mayor Número de Requerimientos** en el Sistema de Atención al Ciudadano en la **Vigencia 2.021** fueron:

TALENTO HUMANO: 2.768

HOJAS DE VIDA: 1.792

NÓMINAS: 1.381

El Número de Requerimientos radicados vía **WEB** fueron: **2.993** con una

participación en el Total de Requerimientos radicados del 31.81%

Si se consultan a diario los Requerimientos en el Sistema SAC, los funcionarios podrían dar finalizado a la mayoría por que ya han dado solución a estos y No dejan acumular Requerimientos para Finalizarlos el último día.

La Oficina de Atención al Ciudadano da Alertas diarias a los Funcionarios de los Requerimientos próximos a vencerse.

A partir del 18 de Marzo de 2.020 se empezó la contingencia por la Pandemia por el COVID – 2019.

Desde esa Fecha se presentaron Informes de Seguimiento al Plan de Trabajo en Casa por períodos de 30 días.

EL DÍA 29/06/2.021 COMO LIDER DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ME REINTEGRE A LAS OFICINAS DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL – FINALIZANDO ACTIVIDADES DE TRABAJO EN CASA.

En el mes de Abril 2.020 se vio una disminución en los Requerimientos radicados en el Sistema de Atención al Ciudadano.

En los meses de Abril y Mayo de 2.020 disminuyo ostensiblemente el Radicado de Requerimientos.

Desde el mes de Junio de 2.020 se incrementó el Número de Radicados en el S.A.C.

En el Mes de JULIO 2.021 se presentó el Mayor Número de radicados con: 936 en un mes en lo que va corrido de la Vigencia 2.021

En el Mes de DICIEMBRE 2.021 se presentó el Menor Número de radicados con: 567 en un mes en lo que va corrido de la Vigencia 2.021

Se destaca que en la Vigencia 2.021 se presentó una **disminución** con respecto a otras Vigencias de Requerimientos radicados en el Sistema de Atención al Ciudadano, **solo se radicarón 9.409 Requerimientos** – en 2.020: **9.663** – en 2.019: **12.644**

PROPUESTA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Se debe estimular a todos los Funcionarios por el excelente desempeño en el manejo del Sistema de Atención al Ciudadano en lo que respecta a Finalizar los Requerimientos a Tiempo.

Socializar con los Funcionarios de la Secretaría de Educación Departamental la Ley No. 1437 de 2.011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en la parte de Atención al Ciudadano y Derechos de Petición en especial los Plazos.

Cuando los Funcionarios disfruten de períodos de Vacaciones, Licencias y/o Incapacidades, se debe informar al SAC para No Radicarles los Requerimientos y distribuirlos en los demás Funcionarios de la Dependencia de acuerdo a instrucción del Líder de la Dependencia.

Así mismo deben estar todos los Requerimientos en Estado de FINALIZADO o el Coordinador de la Dependencia debe distribuirlos a otros funcionarios

Se solicitara a la Oficina de Bienestar de Talento Humano de la Secretaría de Educación para que programe Capacitaciones del SENA o ESAP para los Administrativos de la Planta Central y de las Instituciones Educativas adscritas a la Secretaría de Educación Departamental en lo referente a: ATENCIÓN AL CLIENTE.

El Director Administrativo debe coordinar con los Líderes de cada Dependencia para que los Funcionarios revisen a diario en la página del SAC sus Requerimientos.

Los Funcionarios tienen tres (3) días para informar a la oficina del SAC si algún Requerimiento NO es de su competencia para Reasignarlo al Funcionario competente.

Por parte de la dependencia de Atención al Ciudadano se revisará los requerimientos **próximos a vencerse** para informar Semanalmente y a diario al respectivo funcionario para que le de **FINALIZADO** y así no se presenten los requerimientos **VENCIDOS** o **Finalizados Fuera de Tiempo**.

Para la Vigencia de 2.021 y debido a la Pandemia por el COVID- 19 se incentivará el Uso de la WEB para radicar Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos en el Sistema de Atención al Ciudadano mediante Anuncios en La Página WEB de la Secretaría de Educación informando los Pasos a Seguir para Registrarse – Recuperar Contraseña – Como Radicar y Adjuntar Documentos en el SAC.

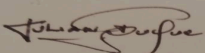
Se han estado radicando en el Sistema de Atención al Ciudadano los Requerimientos radicados para la Secretaría de Educación Departamental en la Ventanilla Única Virtual del Departamento y en el aplicativo SEVENET de la

Gobernación del Quindío.

EL DÍA 27 DE MAYO DE 2.021 EN HORARIO DE 9:00 A.M. a 11:00 A.M. LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL A TRAVÉS DE FUNCIONARIA DIO CAPACITACIÓN VIRTUAL A LOS FUNCIONARIOS DE LA PLANTA CENTRAL DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO ACERCA DEL MANEJO DEL APLICATIVO S.A.C. Versión 2.0.

Se proyectan Capacitaciones en el Segundo Semestre de 2.021 a los Funcionarios que manejan el Sistema de Atención al Ciudadano S.A.C en lo que se refiere a Calidad de la Respuesta.

EN EL MES DE NOVIEMBRE DE 2.021 EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL NOS HACE RECONOCIMIENTO COMO EL MEJOR SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ENTRE LAS SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN QUE MANEJAMOS EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

A rectangular box containing a handwritten signature in dark ink. The signature is cursive and appears to read 'Julián Alberto Duque García'.

JULIÁN ALBERTO DUQUE GARCÍA
Profesional Universitario – Oficina de Atención al Ciudadano
Secretaría de Educación Departamental

