



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

NIT. 891680011-0

**INFORME EJECUTIVO
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO
ANALISIS DE RESULTADOS DE ENERO A SEPTIEMBRE DE 2016**

DATOS HISTORICOS

Toda correspondencia se recepciona en la Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en el Primer Piso de la Entidad.

El día 04 de Julio de 2008, se inició con el nuevo sistema de Atención al Ciudadano SAC, el cual es implementado por el Ministerio de Educación, en todas las Secretarías de Educación del País.

Revisadas las estadísticas de solicitudes que ingresaron por la Oficina de Atención al Ciudadano, para las diferentes Dependencias de la SEMQ, durante el mes de ENERO del 2016, se encontraron los siguientes aspectos.

Los días hábiles del mes fueron: 19

1.- No de RADICADOS MES DE ENERO

Se radicaron **610** requerimientos en el mes de ENERO, para un promedio de 32 radicados por días en el sistema SAC, Aumentando con relación al mes de Diciembre, de 110 Requerimientos.

Resumen Rápido Global

Total de Requerimientos	610	
Finalizado	610	100%
Anulado	0	0%
Clase de requerimientos		
Consulta	1	0%
Sugerencia	4	1%
Tramite	599	98%
Queja o Reclamo	2	0%
Invitación	4	1%





ALCALDÍA MUNICIPAL DE Quibdó

En la tabla anterior se observa el total de Requerimientos ingresados a la Secretaria de Educación, con la efectividad y calidad, se descubriendo que el 98% de los requerimientos que ingresaron fueron trámites; los mismos se encuentran finalizados en un 100%.

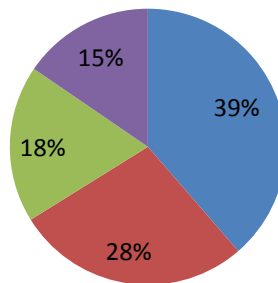
El número de las correspondencias recibidas se concentró en cuatro (4) Dependencias, las cuales representa el 72.1% del total decepcionadas y se pudo determinar que las dependencias con más requerimiento radicados fueron **Hojas de vida, Fondo de prestaciones sociales, Recursos Humanos y despacho**, sobresaliendo la Oficina de **Hojas de Vida**, Exaltando el responsabilidad que tuvieron cada una de estas con la efectividad de las respuestas.

ENERO

DEPENDENCIA	RADICADOS	PARTICIPACION %
Hojas de Vida	170	27.86%
Cobertura	121	19.83%
F.P. Sociales	81	13.27%
A. Financiera	68	11.14%
INGRESO TOTAL DE PQRS	610	72.1%

REQUERIMIENTOS DEL MES DE ENERO DEL 2016

■ Hojas de Vida ■ Cobertura ■ F.P. Sociales ■ A.Financiera



PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE LAS CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS EN LAS 4 DEPENDENCIAS

En el mes de **Enero**, cambio la concentración del N° de Requerimientos radicados en las diferentes Dependencias **Aumentando** con respecto al mes anterior en un (6.02%) destacándose las Áreas de **Hojas de Vida** y **Cobertura**; por recibir el mayor número de requerimientos, que totalizados sumaron 291 representados en un (47.61%).

CANAL DE LAS PQRS, MES DE ENERO

No C. CERT.	No VIA WEB	No FAX	No TELEF.
7	8	1	1

4.- CUMPLIMIENTO EN LAS RESPUESTAS:

En el mes de Enero, se observó compromiso y responsabilidad por parte de todos los funcionarios encargados de dar respuesta a los requerimientos. Prueba de esto es el manejo del aplicativo SAC de la SEMQ, certificada a nivel Nacional.

Cabe resaltar que una de las gestiones de la Oficina de Atención al Ciudadano, es hacer seguimiento, informar y colaborar con las oficinas en dar cumplimiento en el sistema, pero las personas responsables de contestar los requerimientos son los funcionarios de cada dependencia; así como los Líderes, son los encargados de generar planes de acción e ingresar las diferentes novedades de su competencia.

5.- TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION AL USUARIO EN VENTANILLA

Durante este mes, el tiempo promedio de atención a los usuarios en ventanilla, fue de 2 minutos / requerimientos, este indicador es directamente proporcional al número de requerimientos recibidos destacando que las notificaciones a los docentes respecto a la notificación de Resoluciones de ascenso, inscripción o mejoramiento académico en el



Estamos
Avanzando

ALCALDÍA DE QUIBDÓ

Centro Mundial de la Buena Educación

28 No. 7-37, Teléfonos: 6723550-6716875-6715997. Código Postal: 270001

Correo: despacho@semquibdo.edu.co, Quibdó-Chocó



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden
República de Colombia



CERTIFICADO
DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD



escalafón, no queda registrado en el sistema al igual que la entrega a los usuarios de los certificados solicitados o consultas.

Quibdó

NIT. 891680011-0

6.- EFECTIVIDAD EN LAS RESPUESTAS:

En el mes de Enero LA EFECTIVIDAD EN LAS RESPUESTAS fue de (90.55%) frente al mes pasado en un (2.55%) (Mejorando en el ranking a nivel Nacional en el manejo del Aplicativo SAC, de la Secretaria de Educación certificada a nivel Nacional, ascendiendo al puesto N° (1º) continuando en el ranking entre las 91 Secretarías certificadas.

7.-TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN RECEPCION.

El tiempo de Atención al Ciudadano, desde la Secretaria de Educación del Municipio de Quibdó, en el mes de Enero fue de 2 a 3 minutos.

8. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

En el mes de Enero, se reflejó el esfuerzo por parte de los funcionarios en la finalización de las PQRS, alcanzando el puntaje de (90.55%;) manifestando compromiso con la SEMQUIBDO, recordando que estamos en una competencia de muchas Secretarías de educación.

9.- VARIACION DE QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

Este indicador se calcula para determinar la disminución o incremento en el volumen de quejas y reclamos que recibe la Secretaria, en comparación con el periodo anterior y en general de la Secretaria, con el fin de generar acciones para el mejoramiento de este indicador.

Durante el mes de Enero, se recibieron Dos (2) Quejas o Reclamos.



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden
República de Colombia



10.- CONCLUSION DE QUEJAS O RECLAMOS AÑO 2016

La meta que nos trazamos para el año 2016 en lo concerniente de las Quejas y Reclamos, se verifico que está ha disminuido.

11.- ACCIONES CORRECTIVAS

Se trata de preavisar a todos los funcionarios de las diferentes dependencias que para el 2016, debemos de fortalecer las respuestas oportunas, eficaces y a tiempo a los requerimientos presentados por los usuarios de la Semquibdo, con el objetivo de que el cliente se sienta conforme con el servicio prestado,

12.- ACCIONES PREVENTIVAS

Para el año 2016 instamos a todas las Dependencias de la SEMQ. De trabajar arduamente, para evitar el incremento de las quejas y reclamos y poder disminuir las mismas en un 0%.

MES DE FEBRERO

Revisadas las estadísticas de solicitudes que ingresaron por la Oficina de Atención al Ciudadano, para las diferentes Dependencias de la SEMQ, durante el mes de FEBRERO del 2016, se encontraron los siguientes aspectos.

Los días hábiles del mes fueron: 21

1.- No de RADICADOS POR MES

Se radicaron **683** requerimientos en el mes de FEBRERO, para un promedio de 32 radicados por días en el sistema SAC, Aumentando con relación al mes de Enero, en 73 Requerimientos.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó
Resumen Rápido Global

Total de Requerimientos	683	
Finalizado	641	94%
Asignado	42	6%
Anulado	0	0%
Clase de requerimientos		
Consulta	1	0%
Sugerencia	1	0%
Tramite	671	98%
Queja o Reclamo	2	0%
Invitación	8	1%

En la tabla anterior se observa el total de Requerimientos ingresados a la Secretaria de Educación, con la efectividad y calidad, se descubriendo que el 98% de los requerimientos que ingresaron fueron trámites; los mismos se encuentran finalizados en un 94%.

El número de las correspondencias recibidas se concentró en cuatro (4) Dependencias, las cuales representa el 59.71% del total recepcionadas y se pudo determinar que las dependencias con más requerimiento radicados fueron **Hojas de vida, Administrativa y financiera, Nomina y Fondo de prestaciones sociales**, sobresaliendo la Oficina de **Hojas de Vida**, Exaltando el compromiso que tuvieron las dependencias en la efectividad de las respuestas.

FEBRERO

DEPENDENCIA	RADICADOS	PARTICIPACION %
Hojas de Vida	157	22.98%
A. Financiera	104	15.22%
Nomina	79	11.56%
F.P. Sociales	68	9.95%
INGRESO TOTAL DE PQRS	683	59.71%



Estamos
Avanzando

ALCALDÍA DE QUALIDAD

Centro Mundial de la Buena Gestión

Calle 28 No. 7-37, Teléfonos:6723550-6716875-6715997.Código Postal: 270001

Correo: despacho@semquibdo.edu.co, Quibdó-Chocó



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden
República de Colombia



CERTIFICADO
DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD

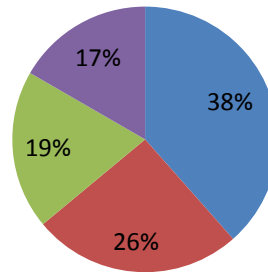


ALCALDÍA MUNICIPAL DE

2.

REQUERIMIENTOS DEL MES DE FEBRERO DEL 2016

■ Hojas de Vida ■ A. Financiera ■ Nomina ■ F.P. Sociales



3.- PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE LAS CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS EN LAS 4 DEPENDENCIAS.

CANAL DE LAS PQRS, MES DE FEBRERO

No C. CERT.	No VIA WEB	No FAX	No TELEF.
23	17	1	0

En el mes de **Febrero** cambio la concentración del N° de Requerimientos radicados en las diferentes Dependencias **Disminuyendo** con respecto al mes anterior en un (12.39%) destacándose las Áreas de **Hojas de Vida** y **A. Financiera**; por recibir el mayor número de requerimientos, que totalizados sumaron 261 representados en un (38.2%).

4.- CUMPLIMIENTO EN LAS RESPUESTAS:

En el mes de Febrero, se observó compromiso y responsabilidad por parte de todos los funcionarios encargados de dar respuesta a los requerimientos. Prueba de esto es el manejo del aplicativo SAC de la SEMQ, certificada a nivel Nacional.



Calle 28 No. 7-37, Teléfonos: 6723550-6716875-6715997. Código Postal: 270001
Correo: despacho@semquibdo.edu.co, Quibdó-Chocó



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden
República de Colombia



ICOTEC
CERTIFICADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



ALCALDÍA MUNICIPAL DE Quibdó

Cabe resaltar que una de las gestiones de la Oficina de Atención al Ciudadano, es hacer seguimiento, informar y colaborar con las oficinas en dar cumplimiento en el sistema, pero las personas responsables de contestar los requerimientos son los funcionarios de cada dependencia; así como los Líderes, son los encargados de generar planes de acción e ingresar las diferentes novedades de su competencia.

5.- TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION AL USUARIO EN VENTANILLA

Durante este mes, el tiempo promedio de atención a los usuarios en ventanilla, fue de 2 a 3 minutos / requerimientos, este indicador es directamente proporcional al número de requerimientos recibidos destacando que las notificaciones a los docentes respecto a la notificación de Resoluciones de ascenso, inscripción o mejoramiento académico en el escalafón, no queda registrado en el sistema al igual que la entrega a los usuarios de los certificados solicitados o consultas.

6.- EFECTIVIDAD EN LAS RESPUESTAS:

En el mes de Febrero **LA EFECTIVIDAD EN LAS RESPUESTAS**, fue de (90.55%) siendo igual frente al mes pasado (Mejorando en el ranking a nivel Nacional en el manejo del Aplicativo SAC, de la Secretaria de Educación certificada continuando en el ranking entre las 91 Secretarías certificadas.

7.-TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN RECEPCION.

El tiempo de Atención al Ciudadano, desde la Secretaria de Educación del Municipio de Quibdó, en el mes de Febrero fue de 2 a 3 minutos.

8. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

En el mes de **Febrero**, se reflejó el esfuerzo por parte de los funcionarios en la finalización de las PQRS, alcanzando el puntaje de (90.55%;) manifestando compromiso con la SEMQUIBDO, ascendiendo al puesto N°-() perpetuando que estamos en una competitividad de muchas Secretarías de educación.



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden
República de Colombia



CERTIFICADO
DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD

9.- VARIACION DE QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

Este indicador se calcula para determinar la disminución o incremento en el volumen de quejas y reclamos que recibe la Secretaria en comparación con el periodo anterior y en general de la Secretaria, con el fin de generar acciones para el mejoramiento de este indicador.

Durante el mes de Febrero, se recepcionaron Dos Quejas o Reclamos, quedando igual al mes de Enero

10.- CONCLUSION DE QUEJAS O RECLAMOS AÑO 2016

Teniendo en cuenta que la meta que nos trazamos para el mes de Febrero de 2016, en lo concerniente de las Quejas y Reclamos, se verifico que está siguió igual.

11.- ACCIONES CORRECTIVAS

Informar a todos los funcionarios de las diferentes dependencias que para el 2016, debemos de dar respuestas oportunas, eficaces y a tiempo a los requerimientos presentados por los usuarios de la Semquibdo, con el objetivo de que el cliente se sienta conforme con el servicio prestado.

12.- ACCIONES PREVENTIVAS:

Para el año 2016, instamos a todas las Dependencias de la SEMQ. De trabajar arduamente, para evitar el incremento de las quejas y reclamos y poder disminuir las mismas en un 0%. Y dando cumplimiento a la presente acción se realizó el 9 de Febrero de 2016, una Capacitación de Refuerzo sobre el Manejo de Aplicativo en la Plataforma del SAC, para la cual se socializaron los siguientes temas:

1.- Comunicación Interna 2.- Comunicación externa y rotulo 3.- Generación de Planilla de envío, de correspondencia 4.-Finalización de las PQRS, a tiempo 5.-Respuesta con eficiencia y calidad a las PQRS.

**Estamos
Avanzando**

ALCALDÍA DE QUALITÉ

Centro Mundial de la Buena Gestión

Calle 28 No. 7-37, Teléfonos:6723550-6716875-6715997.Código Postal: 270001

Correo: despacho@semquibdo.edu.co, Quibdó-Chocó



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden
República de Colombia



CERTIFICADO
DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD

Lo anterior, con el fin de ampliar el conocimiento de los temas antes mencionados y así brindar un servicio con calidad y eficiencia a nuestra comunidad.

MES DE MARZO

Revisadas las estadísticas de solicitudes que ingresaron por la Oficina de Atención al Ciudadano, para las diferentes Dependencias de la SEMQ, durante el mes de MARZO del 2016, se encontraron los siguientes aspectos.

Los días hábiles del mes fueron: 19

1.- No de RADICADOS POR MES

Se radicaron **499** requerimientos en el mes de MARZO, para un promedio de 26 radicados por días en el sistema SAC, Disminuyendo con relación al mes de Febrero, en 184 Requerimientos.

Resumen Rápido Global

Total de Requerimientos	499	
Finalizado	471	94%
Asignado	25	5%
Anulado	3	1%
Clase de requerimientos		
Consulta	1	0%
Tramite	493	99%
Queja o Reclamo	1	0%
Invitación	4	1%

En la tabla anterior se observa el total de Requerimientos ingresados a la Secretaria de Educación, con la efectividad y calidad, se descubriendo que el 99% de los requerimientos que ingresaron fueron trámites; los mismos se encuentran finalizados en un 94%.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

El número de las correspondencias recibidas se concentró en cuatro (4) Dependencias, las cuales representa el 56.49% del total recepcionadas y se pudo determinar que las dependencias con más requerimiento radicados fueron **Hojas de vida, Nomina, Fondo de prestaciones sociales y Recursos Humanos**, sobresaliendo la Oficina de **Hojas de Vida**, Exaltando el compromiso que tuvieron las dependencias en la efectividad de las respuestas.

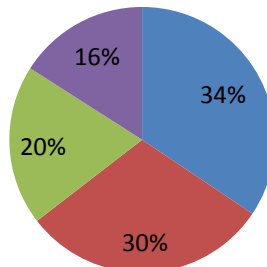
2.-

MARZO

DEPENDENCIA	RADICADOS	PARTICIPACION %
Hojas de Vida	97	19.43%
Nomina	85	17.03%
F.P. Sociales	55	11.02%
Recursos Humanos	45	9.01%
INGRESO TOTAL DE PQR	499	56.49%

**REQUERIMIENTOS DEL MES DE
MARZO DEL 2016**

■ Hojas de Vida ■ Nomina ■ F.P. Sociales ■ Recursos Humanos



3.- PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE LAS CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS EN LAS 4 DEPENDENCIAS.

En el mes de **Marzo** cambio la concentración del N° de Requerimientos radicados en las diferentes Dependencias **Disminuyendo** con respecto al mes anterior en un (3.22%) destacándose las Áreas de **Hojas de Vida** y **Nomina**; por recibir el mayor número de requerimientos, que totalizados sumaron 182 representados en un (36.46%).

CANAL DE LAS PQRS, MES DE MARZO

No C. CERT.	No VIA WEB	No FAX	No TELEF.
5	5	2	1

4.- CUMPLIMIENTO EN LAS RESPUESTAS:

En el mes de Marzo, se observó compromiso y responsabilidad por parte de todos los funcionarios encargados de dar respuesta a los requerimientos. Prueba de esto es el manejo del aplicativo SAC de la SEMQ, certificada a nivel Nacional.

Cabe resaltar que una de las gestiones de la Oficina de Atención al Ciudadano, es hacer seguimiento, informar y colaborar con las oficinas en dar cumplimiento en el sistema, pero las personas responsables de contestar los requerimientos son los funcionarios de cada dependencia; así como los Líderes, son los encargados de generar planes de acción e ingresar las diferentes novedades de su competencia.

5.- TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION AL USUARIO EN VENTANILLA

Durante este mes, el tiempo promedio de atención a los usuarios en ventanilla, fue de 2 a 3 minutos x requerimientos, este indicador es directamente proporcional al número de requerimientos recibidos destacando que las notificaciones a los docentes respecto a Resoluciones de ascenso, inscripción o mejoramiento académico en el escalafón, no



queda registrado en el sistema al igual que la entrega a los usuarios de los certificados solicitados o consultas.

Quibdó

NIT. 891680011-0

6.- EFECTIVIDAD EN LAS RESPUESTAS:

En el mes de Marzo **LA EFECTIVIDAD EN LAS RESPUESTAS** fue de (90.38%) disminuyendo frente al mes pasado en un (0.17%) reduciendo en el ranking a nivel Nacional en el manejo del Aplicativo SAC, de la Secretaria de Educación certificada a nivel Nacional, ascendiendo al puesto **N°** () continuando en el ranking entre las 91 Secretarías certificadas.

7.-TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN RECEPCION.

El tiempo de Atención al Ciudadano, desde la Secretaria de Educación del Municipio de Quibdó, en el mes de Marzo fue de 2 a 3 minutos.

8. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

En el mes de **Marzo**, se reflejó el esfuerzo por parte de los funcionarios en la finalización de las PQRS, alcanzando el puntaje de (90.38%;) manifestando compromiso con la SEMQUIBDO, ascendiendo al puesto **N°**-() recordando que estamos en una competencia de muchas Secretarías de educación.

09.- VARIACION DE QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

Este indicador se calcula para determinar la disminución o incremento en el volumen de quejas y reclamos que recibe la Secretaria en comparación con el periodo anterior y en general de la Secretaria, con el fin de generar acciones para el mejoramiento de este indicador.

Durante el mes de Marzo, se recepciono Una (1) Quejas o Reclamos, Disminuyendo frente al mes de Febrero.



Estamos
Avanzando

ALCALDÍA DE QUIBDÓ

Centro Mundial de la Buena Educación

Calle 28 No. 7-37, Teléfonos:6723550-6716875-6715997.Código Postal: 270001

Correo: despacho@semquibdo.edu.co, Quibdó-Chocó



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden
República de Colombia



ICOTEC
CERTIFICADO
DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD

10.- CONCLUSION DE QUEJAS O RECLAMOS AÑO 2016

Teniendo en cuenta que la meta que nos trazamos para el año 2016 en lo concerniente de las Quejas y Reclamos, se verifico que la misma disminuyo.

11.- ACCIONES CORREPTIVAS

Informar a todos los funcionarios de las diferentes Dependencias que para el 2016, debemos de dar respuestas oportunas, eficaces y a tiempo a los requerimientos presentados por los usuarios de la Semquibdo, con el objetivo de que el cliente se sienta conforme con el servicio prestado.

12.- ACCIONES PREVENTIVAS

Para el año 2016 instamos a todas las Dependencias de la SEMQ. De trabajar arduamente, para evitar el incremento de las quejas y reclamos y así terminar de disminuir las mismas en un 0%.

MES DE ABRIL

Revisadas las estadísticas de solicitudes que ingresaron por la Oficina de Atención al Ciudadano, para las diferentes Dependencias de la SEMQ, durante el mes de ABRIL del 2016, se encontraron los siguientes aspectos.

Los días hábiles del mes fueron: 21

1.- No de RADICADOS POR MES

Se radicaron **506** requerimientos en el mes de ABRIL, para un promedio de 24 radicados por días en el sistema SAC, Aumentando con relación al mes de Marzo, en 7 Requerimientos.



Resumen Rápido Global

Total de Requerimientos	506	
Finalizado	503	99%
Anulado	3	1%
Clase de requerimientos		
Tramite	495	98%
Invitación	11	2%

En la tabla anterior se observa el total de Requerimientos ingresados a la Secretaria de Educación, con la efectividad y calidad, descubriendo que el 98% de los requerimientos que ingresaron fueron trámites; los mismos se encuentran finalizados en un 99%.

El número de las correspondencias recibidas se concentró en cuatro (4) Dependencias, las cuales representa el 56.49% del total recepcionadas y se pudo determinar que las dependencias con más requerimiento radicados fueron **Hojas de vida, Ad. Y Financiera, Fondo de prestaciones sociales y Nomina**, sobresaliendo la Oficina de **Hojas de Vida**, Exaltando el compromiso que tuvieron las dependencias en la efectividad de las respuestas.

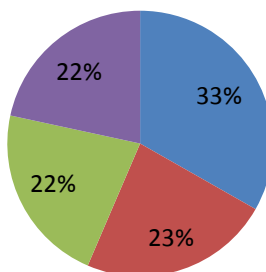
ABRIL.

DEPENDENCIA	RADICADOS	PARTICIPACION %
Hojas de Vida	103	20.35%
Ad. Financiera	72	14.22%
F.P. Sociales	68	13.43%
Nomina	67	13.24%
INGRESO TOTAL DE PQR	506	61.24%



REQUERIMIENTOS DEL MES DE ABRIL 2016

■ Hojas de Vida ■ Ad. Financiera ■ F.P. Sociales ■ Nomina



3.- PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE LAS CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS EN LAS 4 DEPENDENCIAS.

En el mes de **Abril**, cambio la concentración del N° de Requerimientos radicados en las diferentes Dependencias **Aumentando** con respecto al mes anterior en un (4.75%) destacándose las Áreas de **Hojas de Vida** y **Administrativa y financiera**; por recibir el mayor número de requerimientos, que totalizados sumaron 175 representados en un (34.57%).

CANAL DE LAS PQRS, MES DE ABRIL

No C. CERT.	No VIA WEB	No FAX	No TELEF.
18	7	0	0

4.- CUMPLIMIENTO EN LAS RESPUESTAS:

En el mes de Abril, se observó compromiso y responsabilidad por parte de todos los funcionarios encargados de dar respuesta a los requerimientos. Prueba de esto es el manejo del aplicativo SAC de la SEMQ, certificada a nivel Nacional.



Cabe resaltar que una de las gestiones de la Oficina de Atención al Ciudadano, es hacer seguimiento, informar y colaborar con las oficinas en dar cumplimiento en el sistema, pero los responsables de contestar los requerimientos son los funcionarios de cada dependencia; así como los coordinadores son los encargados de generar planes de acción e ingresar las diferentes novedades de su competencia.

6.- TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION AL USUARIO EN VENTANILLA

Durante el mes de Abril, el indicador es directamente proporcional al número de requerimientos recibidos destacando que las notificaciones a los docentes como lo son notificación de Resoluciones para ascenso, inscripción o mejoramiento académico en el escalafón, no quedan registrados en el sistema al igual que la entrega a los usuarios de los certificados solicitados o consultas.

7.- EFECTIVIDAD EN LAS RESPUESTAS:

En el mes de Abril, **LA EFECTIVIDAD EN LAS RESPUESTAS** fue de (95.06%) Aumentando frente al mes pasado en un (4.68%) la cual se ve reflejado el Mejoramiento en el ranking a nivel Nacional dentro del manejo del Aplicativo SAC, de la Secretaria de Educación certificada a nivel Nacional, continuando en el ranking entre las 91 Secretarías certificadas.

8.-TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN RECEPCION.

El tiempo de Atención al Ciudadano, desde la Secretaria de Educación del Municipio de Quibdó, en el mes de Abril fue de 2 a 3 minutos.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

NIT. 891680011-0

9. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

En el mes de **Abril**, se reflejó el esfuerzo por parte de los funcionarios en la finalización de las PQRS, alcanzando el puntaje de (95.06%;) manifestando compromiso con la SEMQUIBDO, recordando que estamos en una competencia de muchas Secretarías de educación, en cuanto a la calidad y eficacia del buen servicio.

10.- VARIACION DE QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

Este indicador se calcula para determinar la disminución o incremento en el volumen de quejas y reclamos que recibe la Secretaria, en comparación con el periodo anterior y en general de la Secretaria, con el fin de generar acciones para el mejoramiento de este indicador.

Durante el mes de Abril, no se recensionaron quejas o reclamos.

11.- CONCLUSION DE QUEJAS O RECLAMOS AÑO 2016

Teniendo en cuenta que la meta que nos trazamos para el año 2016 en lo concerniente de las Quejas y Reclamos, se verifico que no registramos es decir cero (0).

12.- ACCIONES CORRECTIVAS

Informar a todos los funcionarios de las diferentes dependencias que para el 2016, debemos de dar respuestas oportunas, eficaces y a tiempo a los requerimientos presentados por los usuarios de la Semquibdo, con el objetivo de que el cliente se sienta conforme con el servicio prestado.

13.- ACCIONES PREVENTIVAS

Para el año 2016 instamos a todas las Dependencias de la SEMQ, para trabajar arduamente, y así evitar el incremento de las quejas y reclamos y mantenerlas en un 0%.



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden
República de Colombia



CERTIFICADO
DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD

MES DE MAYO

Revisadas las estadísticas de solicitudes que ingresaron por la Oficina de Atención al Ciudadano, para las diferentes Dependencias de la SEMQ, durante el mes de MAYO del 2016, se encontraron los siguientes aspectos.

Los días hábiles del mes fueron: 20

1.- No de RADICADOS POR MES

Se radicaron **412** requerimientos en el mes de MAYO, para un promedio de 20 radicados por días en el sistema SAC, Disminuyendo con relación al mes de Abril, en 6 Requerimientos.

Resumen Rápido Global

Total de Requerimientos	412	
Finalizado	408	99%
Asignado	3	1%
Anulado	1	0%
Clase de requerimientos		
Tramite	396	96%
Invitación	16	4%

En la tabla anterior se observa el total de Requerimientos ingresados a la Secretaria de Educación, con la efectividad y calidad, se descubriendo que el 96% de los requerimientos que ingresaron fueron trámites; los mismos se encuentran finalizados en un 99%.

El número de las correspondencias recibidas se concentró en cuatro (4) Dependencias, las cuales representa el 63.81% del total recepcionadas y se pudo determinar que las dependencias con más requerimiento radicados fueron **Hojas de vida, Fondo de prestaciones sociales, Administrativa y financiera y Nomina**, sobresaliendo la Oficina de **Hojas de Vida**, Exaltando el compromiso que tuvieron las dependencias en la efectividad de las respuestas.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

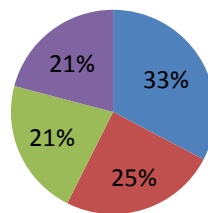
NIT. 891680011-0

MAYO

DEPENDENCIA	RADICADOS	PARTICIPACION %
Hojas de Vida	86	20.87%
F.P. Sociales	65	15.77%
Ad. Financiera	57	13.83%
Nomina	55	13.34%
INGRESO TOTAL DE PQR	412	63.81%

REQUERIMIENTOS DEL MES DE MAYO 2016

■ Hojas de Vida ■ F.P. Sociales ■ Ad. Financiera ■ Nomina



3.- PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE LAS CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS EN LAS 4 DEPENDENCIAS.

En el mes de **Mayo** cambio la concentración del N° de Requerimientos radicados en las diferentes Dependencias **Aumentando** con respecto al mes anterior en un (2.57%) destacándose las Áreas de **Hojas de Vida** y **Fondo de prestaciones sociales**; por recibir el mayor número de requerimientos, que totalizados sumaron 151 representados en un (36.64%).



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden
República de Colombia



CERTIFICADO
DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD

CANAL DE LAS PQRS, MES DE MAYO

No C. CERT.	No VIA WEB	No FAX	No TELEF.
12	8	0	0

4.- CUMPLIMIENTO EN LAS RESPUESTAS:

En el mes de Mayo, se observó compromiso y responsabilidad por parte de todos los funcionarios encargados de dar respuesta a los requerimientos. Prueba de esto es el manejo del aplicativo SAC de la SEMQ, certificada a nivel Nacional.

Cabe resaltar que una de las gestiones de la Oficina de Atención al Ciudadano, es hacer seguimiento, informar y colaborar con las oficinas en dar cumplimiento en el sistema, pero las personas responsables de contestar los requerimientos son los funcionarios de cada dependencia; así como los coordinadores son los encargados de generar planes de acción e ingresar las diferentes novedades de su competencia.

5.- TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION AL USUARIO EN VENTANILLA

Durante este mes, el tiempo promedio de atención a los usuarios en ventanilla, fue de 1 a 3 minutos / requerimientos, este indicador es directamente proporcional al número de requerimientos recibidos destacando que las notificaciones a los docentes respecto a la notificación de Resoluciones de ascenso, inscripción o mejoramiento académico en el escalafón, no queda registrado en el sistema al igual que la entrega a los usuarios de los certificados solicitados o consultas.

6.- EFECTIVIDAD EN LAS RESPUESTAS:

En el mes de Mayo **LA EFECTIVIDAD EN LAS RESPUESTAS** fue de (89.61%) Disminuyendo frente al mes pasado en un (5.45%) (Mejorando en el ranking a nivel





Nacional en el manejo del aplicativo SAG de la Secretaría de Educación certificada a nivel Nacional, continuando en el ranking entre las 9 Secretarías certificadas.

Quibdó

NIT. 891680011-0

7.-TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN RECEPCION.

El tiempo de Atención al Ciudadano, desde la Secretaria de Educación del Municipio de Quibdó, en el mes de Mayo fue de 2 a 3 minutos.

8. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

En el mes de **Mayo**, se reflejó el esfuerzo por parte de los funcionarios en la finalización de las PQRS, alcanzando el puntaje de (89.61%;) manifestando compromiso con la Semquibdo, y sin dejar de lado que estamos en una competencia de muchas Secretarías de Educación.

9.- VARIACION DE QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

Este indicador se calcula para determinar la disminución o incremento en el volumen de quejas y reclamos que recibe la Secretaria en comparación con el periodo anterior y en general de la Secretaria, con el fin de generar acciones para el mejoramiento de este indicador.

Durante el mes de Mayo, no se recibieron Quejas o Reclamos; es decir cero.

12.- CONCLUSION DE QUEJAS O RECLAMOS AÑO 2016

Teniendo en cuenta que la meta que nos trazamos para el año 2016 en lo concerniente de las Quejas y Reclamos, se verifico que está en se encuentra en 0.

11.- ACCIONES CORRECTIVAS

Informar a todos los funcionarios de las diferentes dependencias que para el 2016, debemos de dar respuestas oportunas, eficaces y a tiempo a los requerimientos presentados por los usuarios de la Semquibdo, con el objetivo de que el cliente se sienta conforme con el servicio prestado.



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden
República de Colombia





ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

13.- ACCIONES PREVENTIVAS

Durante el año 2016, instamos a todas las Dependencias de la SEMQ. De trabajar arduamente, para evitar el incremento de las quejas y reclamos y mantenerlas en un 0%.

MES DE JUNIO

Revisadas las estadísticas de solicitudes que ingresaron por la Oficina de Atención al Ciudadano, para las diferentes Dependencias de la SEMQ, durante el mes de JUNIO del 2016, se encontraron los siguientes aspectos.

Los días hábiles del mes fueron: 22

1.- No de RADICADOS POR MES

Se radicaron **454** requerimientos en el mes de JUNIO para un promedio de 21 radicados por días en el sistema SAC, Aumentando con relación al mes de Mayo, en 33 Requerimientos.

Resumen Rápido Global

Total de Requerimientos	454	
Finalizado	422	93%
Asignado	32	7%
Anulado	0	0%
Clase de requerimientos		
Consulta	2	0%
Felicitaciones	13	3%
Sugerencias	1	0%
Tramite	429	94%
Queja y reclamo	4	1%
Invitación	5	1%

En la tabla anterior se observa el total de Requerimientos ingresados a la Secretaria de Educación, con la efectividad y calidad, se descubriendo que el 94% de los requerimientos que ingresaron fueron trámites; los mismos se encuentran finalizados en un 93%.





ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

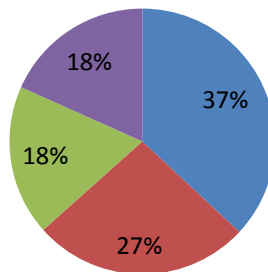
El número de las correspondencias recibidas se concentró en cuatro (4) Dependencias, las cuales representa 64.96% del total recepcionadas y se pudo determinar que las dependencias con más requerimiento radicados fueron **Hojas de vida, Nomina, Fondo de prestaciones sociales, Administrativa y financiera**, sobresaliendo la Oficina de **Hojas de Vida**, Exaltando el compromiso que tuvieron las dependencias en la efectividad de las respuestas.

JUNIO

DEPENDENCIA	RADICADOS	PARTICIPACION %
Hojas de Vida	109	24.00%
Nomina	78	17.18%
F.P. Sociales	54	11.89%
Ad. Financiera	54	11.89%
INGRESO TOTAL DE PQR	454	64.96%

**REQUERIMIENTOS DEL MES DE JUNIO
2016**

■ Hojas de Vida ■ Nomina ■ F.P. Sociales ■ Ad. Financiera



3.- PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE LAS CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS EN LAS 4 DEPENDENCIAS.

En el mes de **Junio**, cambio la concentración del N° de Requerimientos radicados en las diferentes Dependencias **Aumentando** con respecto al mes anterior en un (1.15%) destacándose las Áreas de **Hojas de Vida** y **Nomina**; por recibir el mayor número de requerimientos, que totalizados sumaron 187 representados en un (41.18%).

CANAL DE LAS PQRS, MES DE JUNIO

No C. CERT.	No VIA WEB	No FAX	No TELEF.
7	24	0	0

4.- CUMPLIMIENTO EN LAS RESPUESTAS:

En el mes de Junio, se observó responsabilidad por parte de los funcionarios encargados de dar respuesta a los requerimientos; no sin antes recomendarle a la Dependencia de Jurídica, la responsabilidad de dar respuestas oportunas. Para alcanzar el 100%.

Cabe resaltar que una de las gestiones de la Oficina de Atención al Ciudadano, es hacer seguimiento, informar y colaborar con las oficinas en dar cumplimiento en el sistema, pero las personas responsables de contestar los requerimientos son los funcionarios de cada dependencia; así como los coordinadores son los encargados de generar planes de acción e ingresar las diferentes novedades de su competencia.

5.-TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN RECEPCION.

El tiempo de Atención al Ciudadano, desde la Secretaria de Educación del Municipio de Quibdó, en el mes de Junio, fue de 1 a 9 minutos de acuerdo a la dinámica fechada.

6.- TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION AL USUARIO EN VENTANILLA

Durante este mes, el tiempo promedio de atención a los usuarios en ventanilla, fue de 1 a 8.4 minutos, este indicador es directamente proporcional al número de requerimientos recibidos.

7.- EFECTIVIDAD Y/O OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA

En el mes de Junio, la **EFECTIVIDAD EN LAS RESPUESTAS** fue de **(99.71%)** Aumentando frente al mes pasado en un (8.45%) (Mejorando en el ranking a nivel Nacional continuando en el ranking entre las 91 Secretarías certificadas. Demostrando mejor compromiso por parte de los funcionarios en la finalización de las PQRS,

8.- VARIACION DE QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

Este indicador se calcula para determinar la disminución o incremento en el volumen de quejas y reclamos que recibió la Secretaría en comparación con el periodo anterior y en general de la Secretaría, con el fin de generar acciones para el mejoramiento de este indicador. **Durante el presente mes (Junio), se reflejaron 4 Quejas o Reclamos y se les dio el siguiente tratamiento:**

.11.- SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS O RECLAMOS AÑO 2016

Teniendo en cuenta que la meta que nos trazamos para el año 2016, fue de disminuir las Quejas o Reclamos; pero debido a que en el presente mes se presentaron algunas.- Es nuestro deber hacerles seguimiento con el fin de que se cumplan las metas acordadas.

Las Quejas o Reclamos, ingresadas a la SEMQ, a través de la plataforma del SAC, durante el mes de Junio, fueron las siguientes:

- 1.-Nomina: Con el PQRS No 3164, este seguimiento no es posible realizarlo en el momento ya que se encuentra dentro del tiempo.
- 2.- Administrativa y Financiera: PQRS 2849, encontrándose que la respuesta dice: Investigaremos dicha situación y resolveremos. Al momento solicitaremos al responsable se nos facilite en físico el contenido de la solución de la misma.

3.- Administrativa y Financiera: PQRS 3004, en la práctica del seguimiento se observa, que la misma se resolvió satisfactoriamente, ya que informó que dicho derecho fue incluido en la Nómina del mes de Junio de 2016.

4.- Despacho: PQRS 2984, de igual manera fue respondido satisfactoriamente, ya que se le informo que se acercara a la SEMQ. Con su respectivo documento y de esta manera recibiera el equipo (Table), materia der la Queja.

13.- ACCIONES CORRECTIVAS

Como acciones corruptivas, recordamos a los responsables de las diferentes dependencias de la SEMQ., que nuestra meta Durante el año 2016, evitar el incremento de las quejas y reclamos y mantenerlas en un 0%.

12.- ACCIONES PREVENTIVAS

Informar a todos los funcionarios de las diferentes dependencias que es nuestro deber dar respuestas verbales o escritas a los requerimientos presentados por los Usuarios de la Semquibdo, con el objetivo de que el cliente se sienta conforme con el producto servido.

MES DE JULIO

Revisadas las estadísticas de solicitudes que ingresaron por la Oficina de Atención al Ciudadano, para las diferentes Dependencias de la SEMQ, durante el mes de JULIO del 2016, se encontraron los siguientes aspectos.

Los días hábiles del mes fueron: 21

1.- No de RADICADOS POR MES

Se radicaron **606** requerimientos en el mes de JULIO para un promedio de 28 radicados por días en el sistema SAC, Aumentando con relación al mes de Junio, en 152 Requerimientos.





ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó
Resumen Rápido Global

Total de Requerimientos	606	
Finalizado	459	76%
Asignado	144	24%
En tramite	2	0
Anulado	0	0%
Clase de requerimientos		
Consulta	3	0%
Sugerencias	1	0%
Tramite	590	97%
Queja y reclamo	3	0%
Invitación	9	1%

En la tabla anterior se observa el total de Requerimientos ingresados a la Secretaria de Educación, con la efectividad y calidad, se revela que el 97% de los requerimientos que ingresaron fueron trámites; y se encuentran finalizados en un 76%.

El número de las correspondencias recibidas se centralizó en cuatro (4) Dependencias, las cuales representa 70.12% del total recepcionadas determinando que las dependencias con más requerimiento radicados fueron **Hojas de vida, Cobertura, Nomina y Fondo de prestaciones sociales**, sobresaliendo la Oficina de **Hojas de Vida**, para la cual se Exalta el compromiso que tuvieron las dependencias en la efectividad de las respuestas.

JULIO

DEPENDENCIA	RADICADOS	PARTICIPACION %
Hojas de Vida	171	28.21%
Cobertura	110	18.15%
Nomina	72	11.88%
F.P. Sociales	72	11.88%
INGRESO TOTAL DE PQR	606	70.12%



Estamos
Avanzando

ALCALDÍA DE CALIDAD

Centro Mundial de la Buena Gestión

Calle 28 No. 7-37, Teléfonos: 6723550-6716875-6715997. Código Postal: 270001

Correo: despacho@semquibdo.edu.co, Quibdó-Chocó



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden
República de Colombia



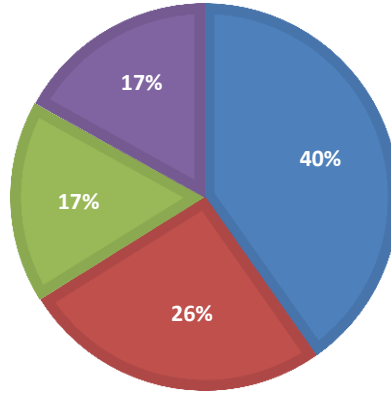
CERTIFICADO
DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD



ALCALDÍA MUNICIPAL DE

REQUERIMIENTOS DEL MES DE JULIO 2016

■ Hojas de Vida ■ Cobertura ■ Nomina ■ F.P. Sociales



3.- PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE LAS CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS EN LAS 4 DEPENDENCIAS.

En el mes de **Julio** cambio la concentración del N° de Requerimientos radicados en las diferentes Dependencias **Aumentando** con respecto al mes anterior en un (5.16%) destacándose las Áreas de **Hojas de Vida** y **Cobertura**; por recibir el mayor número de requerimientos, que totalizados sumaron 281 representados en un (46.36%).

CANAL DE LAS PQRS, MES DE JULIO

No C. CERT.	No VIA WEB	No FAX	No TELEF.
30	14	0	0

4.- CUMPLIMIENTO EN LAS RESPUESTAS:



En el mes de Julio, se observó compromiso y responsabilidad por parte de todos los funcionarios encargados de dar respuesta a los requerimientos. Prueba de esto es el manejo del aplicativo SAC de la SEMQ, certificada a nivel Nacional.

Cabe resaltar que una de las gestiones de la Oficina de Atención al Ciudadano, es hacer seguimiento, informar y colaborar con las oficinas en dar cumplimiento en el sistema, más las personas responsables de contestar los requerimientos son los funcionarios de cada dependencia; así como los coordinadores son los encargados de generar planes de acción e ingresar las diferentes novedades de su competencia.

6.- TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION AL USUARIO EN VENTANILLA

Durante este mes de Julio, el tiempo promedio de atención a los usuarios en ventanilla, fue de 2 minutos por requerimientos, este indicador es directamente proporcional al número de requerimientos recibidos destacando que las notificaciones a los docentes respecto a Resoluciones de ascenso, inscripción o mejoramiento académico en el escalafón, no quedan registrados en el sistema al igual que la entrega a los usuarios de los certificados solicitados o consultas.

7.- EFECTIVIDAD EN LAS RESPUESTAS:

En el mes de Julio **LA EFECTIVIDAD EN LAS RESPUESTAS** fue de (92.54%) Disminuyendo frente al mes pasado en un (4.26%) (Mejorando en el ranking a nivel Nacional en el manejo del Aplicativo SAC, de la Secretaria de Educación certificada a nivel Nacional, continuando en el ranking entre las 91 Secretarías certificadas.

8.-TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN RECEPCION.

El tiempo de Atención al Ciudadano, desde la Secretaria de Educación del Municipio de Quibdó, en el mes de Julio fue de 2 a 3 minutos.



9. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

En el mes de **Julio**, se reflejó el esfuerzo por parte de los funcionarios en la finalización de las PQRS, alcanzando el puntaje de (92.52%;) manifestando compromiso con la Secretaria de Educación.

10.- VARIACION DE QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

Este indicador se calcula para determinar la disminución o incremento en el volumen de quejas y reclamos que recibe la Secretaria en comparación con el periodo anterior, con el fin de generar acciones para el mejoramiento de este indicador.

Durante el mes de Julio, se recibieron 3 Quejas y Reclamos Disminuyendo frente al mes anterior.

11.- CONCLUSION DE QUEJAS O RECLAMOS AÑO 2016

Teniendo en cuenta que la meta que nos trazamos para el año 2016 en lo concerniente de las Quejas y Reclamos, se verifico que éstas han Disminuido.

12.- ACCIONES CORRECTIVAS

Concientizar a todos los funcionarios de las diferentes dependencias para que en lo posible resolvamos, por intermedio de las respuestas acertadas, eficaces y a tiempo, los requerimientos de los usuarios de la Semquibdo, con el fin de que el cliente se sienta conforme con el servicio prestado.

13.- ACCIONES PREVENTIVAS

Hoy instamos a todas las Dependencias de la SEMQ a trabajar arduamente evitando el incremento de las Quejas y Reclamos con el fin de mantenerlas en un 0%.

MES DE AGOSTO

Revisadas las estadísticas de solicitudes que ingresaron por la Oficina de Atención al Ciudadano, para las diferentes Dependencias de la SEMQ, durante el mes de AGOSTO del 2016, se encontraron los siguientes aspectos.

Los días hábiles del mes fueron: 23

1.- No de RADICADOS POR MES

Se radicaron **495** requerimientos en el mes de Agosto para un promedio de 21 radicados por días en el sistema SAC, Disminuyendo con relación al mes de Julio, en 105 Requerimientos.

Resumen Rápido Global

Total de Requerimientos	495	
Finalizado	468	95%
Asignado	26	5%
Anulado	1	0%
Clase de requerimientos		
Consulta	1	0%
Sugerencias	5	1%
Tramite	482	97%
Queja y reclamo	2	0%
Invitación	5	1%

En la tabla anterior se observa el total de Requerimientos ingresados a la Secretaria de Educación, con la efectividad y calidad, se descubriendo que el 97% de los requerimientos que ingresaron fueron trámites; los mismos se encuentran finalizados en un 95%.

El número de las correspondencias recibidas se concentró en cuatro (4) Dependencias, las cuales representa 60.17% del total recepcionadas y se pudo determinar que las dependencias con más requerimiento radicados fueron **Hojas de vida, Cobertura, Nomina y Fondo de prestaciones sociales**, sobresaliendo la Oficina de **Hojas de Vida**, Exaltando el compromiso que tuvieron las dependencias en la efectividad de las

respuestas.

Estamos
Avanzando

ALCALDÍA DE CALIDAD

Centro Mundial de la Buena Gestión

Calle 28 No. 7-37, Teléfonos: 6723550-6716875-6715997. Código Postal: 270001

Correo: despacho@semquibdo.edu.co, Quibdó-Chocó





ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

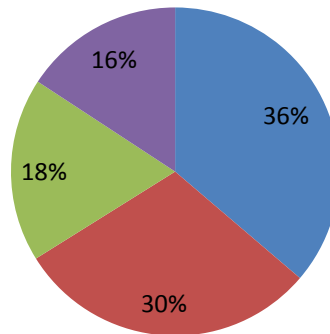
NIT. 891680011-0

JULIO

DEPENDENCIA	RADICADOS	PARTICIPACION %
Hojas de Vida	108	21.81%
Nomina	89	17.97%
F.P. Sociales	54	10.90%
Cobertura	47	9.49%
INGRESO TOTAL DE PQR	495	70.12%

REQUERIMIENTOS DEL MES DE AGOSTO 2016

■ Hojas de Vida ■ Nomina ■ F.P. Sociales ■ Cobertura



3.- PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE LAS CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS EN LAS 4 DEPENDENCIAS.

En el mes de **Agosto** cambio la concentración del N° de Requerimientos radicados en las diferentes Dependencias **Disminuyendo** con respecto al mes anterior en un (9.95%) destacándose las Áreas de **Hojas de Vida** y **Nomina**; por recibir el mayor número de requerimientos, que totalizados sumaron 194 representados en un (39.78%).



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden
República de Colombia



CERTIFICADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CANAL DE LAS PQRS, MES DE AGOSTO

No C. CERT.	No VIA WEB	No FAX	No TELEF.
28	13	0	0

4.- CUMPLIMIENTO EN LAS RESPUESTAS:

En el mes de Agosto, se observó compromiso y responsabilidad por parte de todos los funcionarios encargados de dar respuesta a los requerimientos. Prueba de esto es el manejo del aplicativo SAC de la SEMQ, certificada a nivel Nacional.

Cabe resaltar que una de las gestiones de la Oficina de Atención al Ciudadano, es hacer seguimiento, informar y colaborar con las oficinas en dar cumplimiento en el sistema, pero las personas responsables de contestar los requerimientos son los funcionarios de cada dependencia; así como los coordinadores son los encargados de generar planes de acción e ingresar las diferentes novedades de su competencia.

6.- TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION AL USUARIO EN VENTANILLA

Durante este mes, el tiempo promedio de atención a los usuarios en ventanilla, fue de 2 minutos / requerimientos, este indicador es directamente proporcional al número de requerimientos recibidos destacando que las notificaciones a los docentes respecto a la notificación de Resoluciones de ascenso, inscripción o mejoramiento académico en el escalafón, no queda registrado en el sistema al igual que la entrega a los usuarios de los certificados solicitados o consultas.

7.- EFECTIVIDAD EN LAS RESPUESTAS:

En el mes de Agosto **LA EFECTIVIDAD EN LAS RESPUESTAS** fue de (78.49%) Disminuyendo frente al mes pasado en un (14.05%) (Mejorando en el ranking a nivel Nacional en el manejo del Aplicativo SAC, de la Secretaria de Educación certificada a nivel Nacional, () al puesto **N°** () continuando en el ranking entre las 91 Secretarías certificadas.

8.-TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN RECEPCION.

El tiempo de Atención al Ciudadano, desde la Secretaria de Educación del Municipio de Quibdó, en el mes de Agosto fue de 2 a 3 minutos.

9. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

En el mes de **Agosto**, se reflejó el esfuerzo por parte de los funcionarios en la finalización de las PQRS, alcanzando el puntaje de (72.49%;) manifestando compromiso con la SEMQUIBDO, () al puesto **N°**-() recordando que estamos en una competencia de muchas Secretarías de educación.

10.- VARIACION DE QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

Este indicador se calcula para determinar la disminución o incremento en el volumen de quejas y reclamos que recibe la Secretaria en comparación con el periodo anterior y en general de la Secretaria, con el fin de generar acciones para el mejoramiento de este indicador.

Durante el mes de Agosto, se recibieron 5 Quejas y reclamos Aumentando frente al mes anterior.

11.- CONCLUSION DE QUEJAS O RECLAMOS AÑO 2016

Teniendo en cuenta que la meta que nos trazamos para el año 2016 en lo concerniente de las Quejas y Reclamos, hay que seguir trabajando para disminuir este indicador.

12.- ACCIONES CORRECTIVAS

Informar a todos los funcionarios de las diferentes dependencias que para el 2016, debemos de dar respuestas oportunas, eficaces y a tiempo a los requerimientos presentados por los usuarios de la Semquibdo, con el objetivo de que el cliente se sienta conforme con el servicio prestado.

13.- ACCIONES PREVENTIVAS

Para el Mes de Septiembre instamos a todas las Dependencias de la SEMQ. De trabajar arduamente, para evitar el incremento de las quejas y reclamos y mantenerlas en un 0% y aumentar el tiempo de respuesta en los requerimientos para así mantener un buen balance en la efectividad de las respuestas.

MES DE SEPTIEMBRE

Revisadas las estadísticas de solicitudes que ingresaron por la Oficina de Atención al Ciudadano, para las diferentes Dependencias de la SEMQ, durante el mes de SEPTIEMBRE del 2016, se encontraron los siguientes aspectos.

Los días hábiles del mes fueron: 22

1.- No de RADICADOS POR MES

Se radicaron **548** requerimientos en el mes de Septiembre para un promedio de 25 radicados por días en el sistema SAC, Aumentando con relación al mes de Agosto, en 53 Requerimientos.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Resumen de la Calidad
Quibdó

NIT: 891680011-0

Total de Requerimientos	548	
Abierto	1	0%
Finalizado	404	74%
Asignado	142	26%
Anulado	1	0%
Clase de requerimientos		
Consulta	4	1%
Sugerencias	3	1%
Tramite	527	96%
Queja y reclamo	1	0%
Invitación	13	2%

En la tabla anterior se observa el total de Requerimientos ingresados a la Secretaria de Educación, con la efectividad y calidad, se descubriendo que el 96% de los requerimientos que ingresaron fueron trámites; los mismos se encuentran finalizados en un 74%.

El número de las correspondencias recibidas se concentró en cuatro (4) Dependencias, las cuales representa **64.03%** del total recepcionadas y se pudo determinar que las dependencias con más requerimiento radicados fueron **Hojas de vida, Cobertura, Nomina y Fondo de prestaciones sociales**, sobresaliendo la Oficina de **Hojas de Vida**, Exaltando el compromiso que tuvieron las dependencias en la efectividad de las respuestas.

SEPTIEMBRE

DEPENDENCIA	RADICADOS	PARTICIPACION %
Hojas de Vida	151	27.55%
Nomina	85	15.51%
Cobertura	59	10.76%
F.P. Sociales	56	10.21%
INGRESO TOTAL DE PQR	548	64.03%



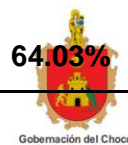
Estamos
Avanzando

ALCALDÍA DE CALIDAD

Centro Mundial de la Buena Gestión

Calle 28 No. 7-37, Teléfonos: 6723550-6716875-6715997. Código Postal: 270001

Correo: despacho@semquibdo.edu.co, Quibdó-Chocó



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden
República de Colombia

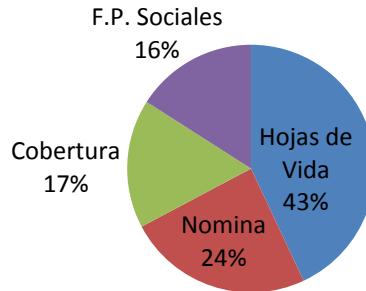


ICOTEC
CERTIFICADO
DE SISTEMAS
DE LA CALIDAD



ALCALDÍA MUNICIPAL DE

REQUERIMIENTOS DEL MES DE SEPTIEMBRE 2016



3.- PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE LAS CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS EN LAS 4 DEPENDENCIAS.

En el mes de Septiembre cambio la concentración del N° de Requerimientos radicados en las diferentes Dependencias **Aumentando** con respecto al mes anterior en un (4.03%) destacándose las Áreas de **Hojas de Vida** y **Nomina**; por recibir el mayor número de requerimientos, que totalizados sumaron 236 representados en un (43.06%).

CANAL DE LAS PQRS, MES DE SEPTIEMBRE

No C. CERT.	No VIA WEB	No FAX	No TELEF.
27	11	2	1

4.- CUMPLIMIENTO EN LAS RESPUESTAS:

En el mes de Septiembre, se observó compromiso y responsabilidad por parte de todos los funcionarios encargados de dar respuesta a los requerimientos. Prueba de esto es el manejo del aplicativo SAC de la SEMQ, certificada a nivel Nacional.



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden
República de Colombia





ALCALDÍA MUNICIPAL DE Quibdó

Cabe resaltar que una de las gestiones de la Oficina de Atención al Ciudadano, es hacer seguimiento, informar y colaborar con las oficinas en dar cumplimiento en el sistema, pero las personas responsables de contestar los requerimientos son los funcionarios de cada dependencia; así como los coordinadores son los encargados de generar planes de acción e ingresar las diferentes novedades de su competencia.

5.- TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION AL USUARIO EN VENTANILLA

Durante este mes, el tiempo promedio de atención a los usuarios en ventanilla, fue de 2 minutos / requerimientos, este indicador es directamente proporcional al número de requerimientos recibidos destacando que las notificaciones a los docentes respecto a la notificación de Resoluciones de ascenso, inscripción o mejoramiento académico en el escalafón, no queda registrado en el sistema al igual que la entrega a los usuarios de los certificados solicitados o consultas.

6.- EFECTIVIDAD EN LAS RESPUESTAS:

En el mes de Septiembre **LA EFECTIVIDAD EN LAS RESPUESTAS** fue de (79.68%) Aumentando frente al mes pasado en un (1.19%) (Mejorando en el ranking a nivel Nacional en el manejo del Aplicativo SAC, de la Secretaria de Educación certificada a nivel Nacional, () al puesto N° () continuando en el ranking entre las 91 Secretarías certificadas.

7.-TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN RECEPCION.

El tiempo de Atención al Ciudadano, desde la Secretaria de Educación del Municipio de Quibdó, en el mes de Septiembre fue de 2 a 3 minutos.

8. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

En el mes de **Septiembre**, se reflejó el esfuerzo por parte de los funcionarios en la finalización de las PQRS, alcanzando el puntaje de (79.68%); manifestando compromiso con la SEMQUIBDO, () al puesto N°-() recordando que estamos en una competencia de muchas Secretarías de educación.



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden
República de Colombia



CERTIFICADO
DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD

9.- VARIACION DE QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

Este indicador se calcula para determinar la disminución o incremento en el volumen de quejas y reclamos que recibe la Secretaria en comparación con el periodo anterior y en general de la Secretaria, con el fin de generar acciones para el mejoramiento de este indicador.

Durante el mes de Septiembre, se recibieron 1 Quejas y reclamos Disminuyendo de forma proporcional frente al mes anterior.

10.- CONCLUSION DE QUEJAS O RECLAMOS AÑO 2016

Teniendo en cuenta que la meta que nos trazamos para el año 2016 en lo concerniente de las Quejas y Reclamos, hay que seguir trabajando para disminuir este indicador.

11.- ACCIONES CORRECTIVAS

Informar a todos los funcionarios de las diferentes dependencias que para el mes de Octubre, debemos de dar respuestas oportunas, eficaces y a tiempo a los requerimientos presentados por los usuarios de la Semquibdo, con el objetivo de que el cliente se sienta conforme con el servicio prestado.

12.- ACCIONES PREVENTIVAS

Para el Mes de Octubre instamos a todas las Dependencias de la SEMQ. De trabajar arduamente, para evitar el incremento de las quejas y reclamos y mantenerlas en un 0% y aumentar el tiempo de respuesta en los requerimientos para así mantener un buen balance en la efectividad de las respuestas.

Cordialmente,

SARAY CORDOBA ARCE
Líder de Atención al Ciudadano
ORIGINAL FIRMADO

