

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRS RADICADAS EN EL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO SAC V2.0 DESDE EL 01 DE DICIEMBRE DE 2018 AL 31 DE MARZO DE 2019, EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ

Florencia, 22 de abril de 2019

1. INTRODUCCIÓN

El Informe de las PQRS, recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá y el manejo de la correspondencia interna, desde el 01 de diciembre de 2018 que se da inicio a la implementación del SAC V2.0, hasta el 31 de marzo de 2019; permite determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, fortalecer la confianza del ciudadano en las entidades públicas.

En su primera parte, se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se describe el número total de PQRS recibidas en la entidad durante el periodo ya enunciado, discriminadas por modalidad de petición. También se detalla la información teniendo en cuenta el canal de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRS.

El servicio a la comunidad es uno de los pilares fundamentales para el cumplimiento de la misión institucional. De allí que la meta sea garantizar la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, reglamentos internos, que satisfagan de manera efectiva la demanda de servicios y trámites que realiza la comunidad, dando así, cumplimiento a los derechos y deberes de los ciudadanos.

La Secretaria de Educación Departamental del Caquetá, cuenta con el Sistema de Atención al Ciudadano, SAC V2.0 herramienta tecnológica que permite a la ciudadanía interponer peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, felicitaciones, invitaciones, etc; con el fin de obtener, una respuesta oportuna o inicien una actuación administrativa según sea el caso.

Además de hacerle un control a las comunicaciones internas de la entidad denominada correspondencia interna.

El seguimiento y evaluación a los PQRS recibidos durante el periodo que lleva implementado SAC V2.0, y el manejo e importancia dada a la correspondencia interna, se llevó a cabo teniendo como soporte, los reportes generados a través del Sistema de Atención al Ciudadano.

Finalmente en el informe se establecen unas conclusiones y recomendaciones con el fin de mejorar el servicio en la atención de las peticiones interpuestas por la comunidad.

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación a los trámites realizados a las PQRs que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad. Además de evaluar el manejo de la correspondencia interna de la misma.

3. INFORME

Desde el 01 de diciembre de 2018 que se da inicio a la implementación del SAC V2.0, hasta el 31 de marzo de 2019, la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá, presentó en lo referente a los trámites realizados a PQRs registrados en el Sistema de Atención al Ciudadano, el siguiente comportamiento:

3.1. PUESTO A NIVEL NACIONAL DEL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO.

RANKING		
MES	PUESTO	VENCIDOS
DICIEMBRE	24	25
ENERO	18	52
FEBRERO	23	39
MARZO	24	41

Fuente. SAC V.2.0 (01 de diciembre de 2018 al 31 de marzo 2019).

Como se puede evidenciar la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá, ha ocupado los puestos 24, 18, 23 y 24 de 90 Secretarías de Educación en el Ranking Nacional del Sistema de Atención al Ciudadano. Durante los meses de diciembre de 2018, enero, febrero y marzo de 2019.

El motivo por el cual no se ha logrado alcanzar el primer lugar durante estos cuatro meses es por la cantidad de requerimientos que se han dejado vencer, algunos de ellos presentan vencimientos de 16, 15, 14, 12 días y así sucesivamente hasta llegar a 1 día.

Lo más preocupante es que la mayoría de los funcionarios que han dejado vencer requerimientos en su mayoría es a los que menos en la entidad se les adjudican PQRS.

Como se puede evidenciar existen en la entidad algunos funcionarios que poseen un bajo nivel de sentido de pertenencia, responsabilidad y compromiso para lograr que la Secretaría de Educación Departamental cumpla con su misión consistente en prestar un excelente servicio a la comunidad educativa, garantizando la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de

respuesta a las PQRs que presenta la comunidad en general, y que deben ser atendidas de manera efectiva, es decir, a tiempo y dando respuestas de fondo.

3.2. REQUERIMIENTOS RADICADOS Y PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA		
MES	CANTIDA DE PQR RADICADOS	%
DICIEMBRE	1.632	
ENERO	2.571	
FEBRERO	2.238	
MARZO	2.300	100%
TOTAL PERIODO	8.741	

Fuente. SAC V.2.0 (01 de diciembre de 2018 al 31 de marzo 2019).

Los requerimientos esperados mensualmente para esta entidad según el Ministerio de Educación Nacional son de **1.500**, aspecto con el cual se ha cumplido a cabalidad, pues mes a mes se ha sobrepasado la meta **propuesta**.

3.3. REQUERIMIENTOS RADICADOS DE ACUERDO A SU ORIGEN

REQUERIMIENTOS RADICADOS DE ACUERDO A SU ORIGEN		
ORIGEN	CANTIDAD	%
PERSONAL	5.504	62,97%
WEB	2.725	31,17%
CORREO ELECTRÓNICO	241	2,76%
CORREO CERTIFICADO	262	3,00%
TELÉFONO O FAX	9	0,10%
TOTAL	8.741	100

Fuente. SAC V.2.0 (01 de diciembre de 2018 al 31 de marzo 2019).

Como se puede observar en la tabla anterior, el canal que más se utiliza en esta entidad para presentar requerimientos, es el personal, es decir, el que se entrega directamente en ventanilla con un porcentaje del 62.97%. En segundo lugar están los presentados a través de la WEB con un 31,17%. Seguidos por los presentados a través de correo electrónico con un 2,76%. Por último están los enviados por correo certificado con el 3,00% y los realizados por teléfono o fax con un 0,10%.

Con el anterior resultado, se puede concluir que los usuarios de la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá, prefieren radicar las PQRs, directamente en ventanilla, situación que se puede presentar por; no tienen el conocimiento del manejo de la nueva versión SAC V2.0, no les gusta utilizar los medios electrónicos, se sienten más seguros entregándolos personalmente. Situación que se podría mejorar a través de capacitaciones para crear cultura o impartir conocimiento sobre las ventajas y la forma como se debe realizar la presentación de los requerimientos por la web, lo cual sería beneficioso para la entidad, en el sentido que se prestaría un servicio más ágil y eficiente, evitando la congestión de público en ventanilla.

La presentación de requerimientos por la web ha ido incrementando aunque no muy rápido se está utilizando como según opción, canal que a futuro será el canal oficial de la SEDC., para crear PQRs, de acuerdo a la instrucciones dadas por el Ministerio de Educación Nacional en la última capacitación realizada en el mes de febrero en la ciudad de Bogotá, pues los correos electrónicos, fax, pasan a desaparecer, procedimiento que se debe hacer a través de un periodo de información y formación.

3.4. REQUERIMIENTOS RADICADOS DE ACUERDO A SU TIPO

REQUERIMIENTOS POR TIPO		
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	%
DENUNCIA	3	0,03%
FELICITACIONES	-	0,00%
PETICION	6.796	77,75%
QUEJA	6	0,07%
RECLAMO	10	0,11%
SUGERENCIAS	-	0,00%
TRÁMITE	1.926	22,03%
TOTAL	8.741	100

Fuente. SAC V.2.0 (01 de diciembre de 2018 al 31 de marzo 2019).

Dentro de los tipos de requerimientos que más se presentan son los de Petición con un 77.75%. Seguido por Trámite con un 22,03%. En tercer lugar se encuentra reclamo con un 0,11%. En el Cuarto lugar está Queja con 0.07% y por último aparece Denuncia con 0.03%.

Es importante resaltar el bajo porcentaje que se presenta por queja, reclamo, denuncia, lo cual se podría tomar como un punto favorable, pues esto indica que se están desarrollando correctamente los procesos, en alto porcentaje.

Pero si analizamos la cantidad de PQRs vencidos, esto no va acorde con los resultados, lo que indica claramente que se está atendiendo a una comunidad, por una parte pasiva o que

desconoce la ley con respecto al derecho que se tiene a que se le atienda una petición y al lapso de tiempo que según la ley, existe para ello.

3.5. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA, FUNCIONARIO RESPONSALBE Y POR ESTADO DE LA PQR A CORTE 31 DE MARZO DE 2019.

REPORTES DE LAS PQRS ATENDIDAS DESDE EL 01 DE DICIEMBRE DE 2018 A 31 DE MARZO DE 2019							
DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	VENCIDOS	A TIEMPO	POR VENCER	FINALIZADOS A TIEMPO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO	TOTAL
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CARLOS EDUARDO CARDENAS MAVESYO	0	82	2	190	0	274
	CECILIA RONDON HERNANDEZ	0	0	0	125	0	125
	DEISSY ROJAS BAMBAGUE	0	7	3	99	4	113
	FABIO PALOMAREZ SUAREZ	0	0	0	0	0	-
	GABRIELA VARGAS MONTIEL	0	17	2	258	0	277
	GRACIELA VASQUEZ CABRERA	0	0	0	243	0	243
	GUILLERMO ORTIZ ROMERO	0	2	0	17	0	19
	JUAN DIEGO MARROQUIN RAMIREZ	0	41	13	551	19	624
	JULIETA RAMIREZ CASTRO	1	22	4	156	2	185
	LILIANA YULIETH ZULETA MOLINA	0	16	1	91	4	112
	LUZ MARITZA RIVERA CORTES	0	0	0	36	0	36
	MARIA BELMA FIGUEROA DE MENDEZ	0	0	0	0	0	-
	MARIA ELENA CASANOVA RODRIGUEZ	0	122	0	389	0	511
	RAUL POLO HOYOS	0	0	0	0	0	-
	YOLANDA RAMIREZ PLAZAS	0	0	0	108	0	108
ARCHIVO	ADAN GUTIERREZ PINTO	0	31	0	650	3	684
	CARMEN ROCIO LUGO OSPINA	0	113	39	1525	0	1.677
	MARIA ELENA MOZOS GARZON	0	0	0	0	0	-
FONDO DE PRESTACIONES	ODILIA OLAYA MARIN	0	7	3	107	1	118
	OVIRNE CONTA BARRERA	0	1	0	98	0	99
	RAMIRO CASTRO DUARTE	0	43	14	65	8	130
NOMINA	HANZ SANCHEZ RODRIGUEZ	0	19	0	64	0	83
	LIBIA CONSTANZA CARDOSO MORENO	0	0	0	52	0	52
	LILY PACHECO ROJAS	0	14	5	580	2	601
	LUZ AIDE LOSADA CABRERA	0	9	0	446	0	455
	MIRIAM CERQUERA GUEVARA	0	7	6	79	0	92
SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO	ALVENIS LOZADA LEDESMA	0	0	0	2	0	2
	GUILLERMO PEREZ MANRIQUE	0	0	0	0	0	-
	JACKELINE PERALTA JIMENEZ	0	9	4	121	0	134

	JUAN ANTONIO HURTATIS CUELLAR	0	0	0	0	0	-
	NELLY GUARACA SALAZAR	0	0	0	0	0	-
	SANDRA ELIANA TAPIERO LOZADA	0	0	0	40	0	40
	TOTALES	1	562	96	6092	43	6.794
CALIDAD EDUCATIVA	ALIRIO CARVAJAL ARCINIEGAS	0	0	0	0	0	-
	BIANETH VILLALOBOS	0	1	0	1	0	2
	CLAUDIA MARCELA HERRERA ROJAS	0	0	0	245	0	245
	EMERITA LOSADA PARRA	0	68	0	142	0	210
	GUILLERMO RIOS MEJIA	0	0	0	0	0	-
	LUIS ANGEL LOZADA OLAYA	0	0	0	1	0	1
	LUIS RICARDO ROJAS CALDERON	0	0	0	1	0	1
	LUZ MARINA ROMAN GUERRERO	0	0	0	3	0	3
	LUZ MARINA TORO SEPULVEDA	0	0	0	47	0	47
	MARICELA QUIMBAYA MARTINEZ	0	3	0	34	0	37
	MARTIN TRUJILLO TOVAR	0	0	0	3	1	4
	MIREYA QUINTERO SALDAÑA	0	16	10	22	3	51
	OMAR MURILLO JARAMILLO	0	6	4	14	14	38
	PAULO ANDRES SEPULVEDA TAVARES	0	53	11	29	3	96
	RIGOBERTO ZULUAGA PELAEZ	0	0	0	0	0	-
	YULY YASMIN OVALLE HURTATIS	0	0	0	2	1	3
		TOTALES	0	147	25	544	22
COBERTURA	CARMEN CECILIA VALBUENA TORRES	0	8	0	3	0	11
	CARMENZA PEREZ TOVAR	0	2	0	30	0	32
	GLORIA AMPARO JOJOA MURCIA	0	0	0	6	0	6
	LEIDY JOHANNA TRUJILLO MONROY	0	3	2	45	2	52
	LILIA MAGDALENA GONZALEZ SCARPETTA	0	8	5	76	6	95
	LIZETH GAMBOA TABARES	0	3	0	37	3	43
	LUIS EDUARDO PINZON HERMOSA	0	2	1	12	2	17
	LUZ ANGELA MEDINA GUARNIZO	0	7	0	38	3	48
	NORLY KIMBERLY MURCIA	0	0	0	4	0	4
	SOCORRO ENDO COLLAZOS	0	2	0	41	0	43
		TOTALES	0	35	8	292	16
CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	LUZ ANGELA OVIEDO ARTUNDUAGA	0	1	1	1	4	7
	MARCELA ROSAS LOSADA	0	0	0	48	18	66
	RONALD RODRIGUEZ BURGOS	0	0	0	0	0	-
	TOTALES	0	1	1	49	22	73
DESPACHO	AMINTA CEDEÑO OSPINA	0	0	0	0	0	-
	EMILSEN RIVERA RIVERA	0	7	2	26	1	36

TOTALES		0	7	2	26	1	36
INSPECCION Y VIGILANCIA	ALEJANDRINA CORREA CLAROS	0	1	0	7	1	9
	EDNA MARGARITA MURCIA MEJIA	0	3	0	30	0	33
	HERNAN PEREZ MORA	0	0	0	0	0	-
	JOSE FREDY TRIANA MONTEALEGRE	0	6	3	45	0	54
	LUZ STELLA VARGAS CASTILLO	0	0	0	9	0	9
	TOTALES	0	10	3	91	1	105
JURIDICA	DAMIAN FERNANDO GARCIA DIAZ	0	8	3	75	1	87
	ISABEL MOICA	0	2	0	56	0	58
	JAIME EDUARDO BECERRA CORREA	0	0	0	15	1	16
	LADY PARRA ROJAS	0	3	1	53	0	57
	LEYDY HURTATIS	0	0	0	5	0	5
	MARLON MONSALVE ASCANIO	0	0	1	6	0	7
	OLGA NELLY MONTES MURCIA	1	10	4	47	6	68
	SULENY SARMIENTO MENESES	1	3	1	46	3	54
	YUDY VIVIANA SILVA SALDAÑA	0	8	5	67	2	82
TOTALES	2	34	15	370	13	434	
PLANEACION	ANDRES FELIPE TOLE RODRIGUEZ	1	1	0	2	0	4
	BENJAMIN OSORIO TRUJILLO	0	0	0	19	2	21
	CELSO ANDRES ROJAS CLEVES	0	0	0	3	1	4
	CRISTIAN ANDRES PACHECO HINCAPIE	0	0	1	0	0	1
	EMERSON URIBE SILVA	0	2	0	6	1	9
	ERIKA VIVIANA CARVAJAL BELTRAN	0	2	0	26	0	28
	HAIDER SAMIR MARTINEZ JIMENEZ	0	2	4	5	1	12
	JAIME ANDRES VARGAS ROJAS	0	0	0	0	0	-
	LUIS FERNANDO MENDEZ FIGUEROA	0	0	0	0	0	-
	LUZ MARY BERMUDEZ	0	1	2	3	1	7
	NOHORA ELCY CABRERA GARAVIZ	0	2	0	22	1	25
	REINELIO CUELLAR JOVEN	0	0	0	6	0	6
	SERGIO DAVID PENAGOS ALZATE	1	1	0	7	1	10
	WILSON AVILA PARRA	0	0	0	0	0	-
	YALILE RIVERA RUIZ	0	7	1	71	0	79
	YOYANNY LEAL ZAMBRANO	0	0	2	2	0	4
TOTALES	2	18	10	172	8	210	
TOTALES GENERALES	5	814	160	7.636	126	8.741	

Fuente. SAC V.2.0 (01 de diciembre de 2018 al 31 de marzo 2019).

Los funcionarios que más número de requerimientos atienden en la Secretaría de Educación de Educación Departamental del Caquetá son: Rocío Lugo con 1.677 PQRs atendidas. Adan Gutierrez Pinto con 684 PQRs atendidas. Lily Pacheco con 601 PQRs atendidas. María Elena Casanova Rodriguez con 511 PQRs atendidas y Luz Adié Losada con 455 PQRs atendidas. Resultado lógico, teniendo en cuenta que estos funcionarios pertenecen a la Dirección Administrativa y Financiera la cual en porcentaje maneja mensual el 78.56% de los requerimientos que llegan a la entidad.

3.6. REQUERIMIENTOS VENCIDOS Y FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO, POR DEPENDENCIA Y FUNCIONARIO RESPONSALBE.

DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	VENCIDOS	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO	TOTAL
PLANEACION	ANDRES FELIPE TOLE RODRIGUEZ	1	0	4
	SERGIO DAVID PENAGOS ALZATE	1	1	10
	CELSO ANDRES ROJAS CLEVES	0	1	4
	EMERSON URIBE SILVA	0	1	9
	HAIDER SAMIR MARTINEZ JIMENEZ	0	1	12
	LUZ MARY BERMUDEZ	0	1	7
	BENJAMIN OSORIO TRUJILLO	0	2	21
	NOHORA ELCY CABRERA GARAVIZ	0	1	25
JURIDICA	SULENY SARMIENTO MENESES	1	3	54
	OLGA NELLY MONTES MURCIA	1	6	68
	DAMIAN FERNANDO GARCIA DIAZ	0	1	87
	JAIME EDUARDO BECERRA CORREA	0	1	16
	YUDY VIVIANA SILVA SALDAÑA	0	2	82
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	JULIETA RAMIREZ CASTRO	1	2	185
	DEISSY ROJAS BAMBAGUE	0	4	113
	JUAN DIEGO MARROQUIN RAMIREZ	0	19	624
	LILIANA YULIETH ZULETA MOLINA	0	4	112
COBERTURA	LEIDY JOHANNA TRUJILLO MONROY	0	2	52
	LILIA MAGDALENA GONZALEZ SCARPETTA	0	6	95
	LUIS EDUARDO PINZON HERMOSA	0	2	17
	LIZETH GAMBOA TABARES	0	3	43
	LUZ ANGELA MEDINA GUARNIZO	0	3	48

CALIDAD EDUCATIVA	MIREYA QUINTERO SALDAÑA	0	3	51
	PAULO ANDRES SEPULVEDA TAVARES	0	3	96
	MARTIN TRUJILLO TOVAR	0	1	4
	YULY YASMIN OVALLE HURTATIS	0	1	3
	OMAR MURILLO JARAMILLO	0	14	38
DESPACHO	EMILSEN RIVERA RIVERA	0	1	36
FONDO DE PRESTACIONES	ODILIA OLAYA MARIN	0	1	118
	RAMIRO CASTRO DUARTE	0	8	130
INSPECCION Y VIGILANCIA	ALEJANDRINA CORREA CLAROS	0	1	9
NOMINA	LILY PACHECO ROJAS	0	2	601
ARCHIVO	ADAN GUTIERREZ PINTO	0	3	684
CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	LUZ ANGELA OVIEDO ARTUNDUAGA	0	4	7
CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	MARCELA ROSAS LOSADA	0	18	66
TOTAL		5	126	3.531

Fuente. SAC V.2.0 (01 de diciembre de 2018 al 31 de marzo 2019).

Los funcionarios que tienen más requerimientos finalizados fuera de tiempo o vencidos son: Juan Diego Marroquín Ramírez con 19, Marcela Rosas Losada con 18, Omar Murillo Trujillo 14, Ramiro Castro Duarte con 8, Olga Nelly Montes y Lilia Magdalenas con 6.

Situación que es preocupante teniendo en cuenta que por esta situación es que a nivel nacional la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá no ha logrado volver a ocupar el primer lugar en el Ranking. En este aspecto es importante la actuación y colaboración por parte de los jefes, asesores, coordinadores o líderes de las diferentes dependencias para que no se dejen vencer las PQRs.

Es importante precisar que los anteriores funcionarios serán reportados ante la Oficina de Control Interno Disciplinario para que realicen el respectivo proceso de acuerdo a la ley.

3.7. FUNCIONARIOS QUE MÁS REQUERIMIENTOS ATIENDEN Y LOS RESPONDEN A TIEMPO, POR DEPENDENCIA Y FUNCIONARIO RESPONSALBE.

DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	VENCIDOS	A TIEMPO	POR VENCER	FINALIZADOS A TIEMPO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO	TOTAL
ARCHIVO	CARMEN ROCIO LUGO OSPINA	0	113	39	1525	0	1.677
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	MARIA ELENA CASANOVA RODRIGUEZ	0	122	0	389	0	511
NOMINA	LUZ AIDE LOSADA CABRERA	0	9	0	446	0	455

Fuente. SAC V.2.0 (01 de diciembre de 2018 al 31 de marzo 2019).

Estos son los tres funcionarios a resaltar por su efectiva actuación ante la atención de los PQRs asignados. A pesar de la cantidad de requerimientos nunca han dejado vencer alguno, es importante resaltar la labor de la funcionaria Carmén Rocio Lugo quien es la Coordinadora de la Oficina de Archivo y Registro y también es la satélite de dicha oficina, lo cual indica que elabora los certificados y a su vez responde los requerimientos, indicando con esto que cuando se quiere se puede.

3.8. CASOS JURÍDICOS PRESENTADOS

CASOS JURÍDICOS	
DEPENDENCIA	CANTIDAD
TUTELAS	188
PROCESOS JUDICIALES	44
RECURSOS DE APELACIÓN	2
RECURSOS DE REPOSICIÓN	26
TOTAL	260

Fuente. SAC V.2.0 (01 de diciembre de 2018 al 31 de marzo 2019).

Con relación a los requerimientos presentados de carácter jurídico se tendieron: 188 tutelas, 44 procesos judiciales, 26 recursos de reposición y 2 recursos de apelación, para un total de 260 casos. Equivalente al 0,029% de los 8.741 PQRs atendidas. Lo que es una tasa muy baja a comparación del total de los requerimientos en general.

3.9. CONSOLIDADO DEPENDENCIAS POR ESTADO

PQRS POR DEPENDENCIA						
DEPENDENCIA	A TIEMPO	POR VENCER	VENCIDOS	FINALIZADOS A TIEMPO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO	TOTAL
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	309	25	1	2.263	29	2.627
ARCHIVO	144	39	0	2.175	3	2.361
CALIDAD EDUCATIVA	147	25	0	544	22	738
COBERTURA	35	8	0	292	16	351
CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	1	1	0	49	22	73
DESPACHO	7	2	0	26	1	36

FONDO DE PRESTACIONES	51	17	0	270	9	347
INSPECCION Y VIGILANCIA	10	3	0	91	1	105
JURIDICA	34	15	2	370	13	434
NOMINA	49	11	0	1.221	2	1.283
PLANEACION	18	10	2	172	8	210
SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO	9	4	0	163	0	176
TOTAL ACUMULADO	814	160	5	7.636	126	8.741

Fuente. SAC V.2.0 (01 de diciembre de 2018 al 31 de marzo 2019).

Haciendo un análisis por Direcciones y Oficinas Asesoras, la Dirección Administrativa y Financiera ha atendido 6.867 PQRs, la Dirección de Calidad Educativa atendió 738 PQRs, Dirección de Cobertura atendió 351 PQRs.

La Oficina Asesora Jurídica atendió 434 PQRs, Planeación atendió 210 e Inspección y Vigilancia atendió 105 PQRs, por último el Despacho atendió directamente 36 PQRs.

Lo cual indica que la Dirección que más PQRs atiende en la Secretaría de Educación Departamental es la Dirección Administrativa y Financiera con un 78.56%, seguida por la Dirección de Calidad con un 8.44%, luego viene la Oficina Jurídica con el 4,97%, continua la Dirección de Cobertura con el 4,02%, la Oficina de Planeación presenta un 2,40%, Inspección y Vigilancia con 1,20% y por último está el Despacho con el 0,41%.

4. MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA INTERNA

DEPENDENCIA	VENCIDOS	A TIEMPO	POR VENCER	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	TOTAL
DESPACHO	0	1	1	0	0	2
JURIDICA	0	3	4	35	3	45
INSPECCION Y VIGILANCIA	0	0	0	3	4	7
PLANEACION	0	0	0	3	2	5
COBERTURA	3	0	0	5	8	16
CALIDAD EDUCATIVA	2	2	0	19	3	26
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12	2	4	65	12	95
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	0	2	0	2
NOMINA	0	0	2	19	4	25
ARCHIVO	0	3	0	25	9	37
CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	0	0	0	0	1	1
FONDO DE PRESTACIONES	0	0	0	11	1	12

TOTAL	17	11	11	187	47	273
--------------	-----------	-----------	-----------	------------	-----------	------------

Tenemos 273 oficios realizados internamente desde que se implementó la versión SAC V2.0, el 01 de diciembre de 2018, de los cuales 47 se han atendido fuera de tiempo es decir vencidos, 17 están vencidos, lo que indica que a fecha 31 de marzo de 2019, no se les había dado respuesta. En esto los jefes de cada área cumplen un papel importante, pues son ellos los que se encargan de adjudicar los oficios de acuerdo al tema y a quien le compete.

Nuevamente es necesario aludir, que hay una urgencia inmediata para que se le dé la importancia que cada proceso necesita para su efectivo desarrollo.

5. CONCLUSIONES

- ✓ Aunque ya han transcurrido cuatro meses de funcionamiento y manejo del Sistema SAC V2.0, aún existen funcionarios reacios a utilizarlo, aspecto que se ve asimilado por los jefes de cada dependencia pues firman estos, sin tener en cuenta que no fueron realizados a través del Sistema. Pienso es falta de Compromiso.
- ✓ Existen 5 PQRs vencidos y 126 finalizados fuera de tiempo, hay funcionarios a los que esto ya se les volvió costumbre, parece que es algo normal hacerlo, se concluye así teniendo en cuenta que existen funcionarios que todos los meses tienen requerimientos vencidos, y lo peor es que a algunos se les han adjudicado en cuatro meses solo siete PQRs y las han dejado vencer. Existe un alto grado de irresponsabilidad y falta de compromiso por parte de ellos. Y a su vez, los jefes de cada área no se han metido de lleno en el tema, pues el sistema es tan completo que muestra un resumen de cómo está cada área con respecto a las PQRs recibidas, muestra su estado, y quien las tiene adjudicadas, fecha de vencimiento etc.
- ✓ Los funcionarios que cuentan con PQRs vencidos y finalizados fuera de tiempo a corte 31 de marzo de 2019, serán reportados a la oficina de Control Interno Disciplinario de la Gobernación del Caquetá, para que dé inicio a las acciones pertinentes de acuerdo a la ley 734 de 2002, y al artículo 31 del Código Contencioso Administrativo.
- ✓ Existe en ciertas dependencias dificultad para el recibo de los PQRS. Pues sino está el operador nadie recibe, además que a veces este proceso de recibo de la correspondencia se hace con una actitud bastante desagradable y grosera.
- ✓ Con el objetivo de definir los ejes temáticos de cada dirección y oficinas, para evitar errar en el direccionamiento de las PQRs recibidas, se envió la circular No. 00033 del 22 de marzo de 2019, a la cual solo dos o tres dieron respuesta, las otras aún no han definido sus ejes temáticos, y esto causa traumatismo en el desarrollo de los procesos.

NIT.800.091.594-4
SE – 76

- ✓ Es necesario que se le dé importancia a la correspondencia interna, pues ella también pasa por los mismos procesos que las PQRs, igualmente tiene una fecha de vencimiento de acuerdo con la norma.
- ✓ Existe un grave problema con relación a la calidad de respuesta dada a las PQRs, aspecto que solo puede ser controlado por quien aprueba la respuesta. Se han recibido dos solicitudes por parte del Ministerio de Educación Nacional, en las cuales solicita información sobre la respuesta dada a algunas peticiones presentadas por ellos, teniendo en cuenta que el texto de respuesta solo indica lo siguiente: “acuso recibo su oficio”.
- ✓ En lo que respecta a la oficina SAC, está cumpliendo casi en un 100%, en lo relacionado con el proceso de escaneando de todas las PQRs recibidas, situación que se presenta debido a la calidad y cantidad de funcionarios existentes actualmente en el SAC, y a los equipos con los que cuenta. Nos faltan algunos implementos y equipos claves para prestar un servicio más ágil y eficiente, como lo son las impresoras de rótulos, los micrófonos, pero se tiene claro que estos están en proceso de adquisición.

Se identificó la oficina SAC, y se adquirió una cartelera en vidrio, que por ley debe tener la Oficina, con lo cual se logró una mejor presentación y orientación al usuario, los recursos fueron colocados del propio pecunio del Jefe de la Dirección Administrativa y Financiera Fabio Palomarez y la Líder SAC.

Además se compraron una carpeta estilo folder para entregar la correspondencia a cada dependencia, igualmente se emitirá una circular próximamente sobre el horario de entrega de correspondencia a las diferentes oficinas y su respectiva reglamentación. Esto se realiza con el objetivo de evitar las inconsistencias presentadas con la pérdida de PQRs al momento de recibirlas, pues los satélites no reciben en el momento que va el patinador y cuando reciben cuatro o cinco horas después informan que tal documento no iba, situación que ocasiona desgaste de tiempo.

Aproximadamente en el mes de mayo los funcionarios SAC V.2.0, estarán utilizando uniformes durante toda la semana, idea propuesta por la funcionaria Nelly Guaraca y acogida por el grupo. Proceso que se llevó a cabo pensando en que somos la cara de nuestra entidad y debemos tener una adecuada presentación, también por la unión, compromiso y deseos de prestar un excelente servicio. Cada funcionario a sumió el costo de la compra de los uniformes, y quienes no tenían la capacidad económica una parte fue suplida por la Líder SAC, otra por el funcionario y si falta dinero se propuso hacer una actividad.

En el mes de mayo se capacitará al personal SAC, en lo relacionado con la excelencia en el servicio de Atención al Ciudadano, actividad que la llevará a cabo la Líder.

Este bosquejo de procesos que se han venido realizando por parte de la familia SAC V2.0, se realiza con el objetivo de demostrar que nosotros estamos tratando de mejorar, pero el excelente funcionamiento de la oficina SAC V2.0, no depende solo de nosotros, si cada funcionario que recibe una PQRs, no asume su responsabilidad y compromiso, no vamos a logra una excelencia en la prestación del servicio. El SAC es de todos no de unos pocos. Por eso con todo respeto y humildemente me permito solicitarles a ustedes jefes, asesores y coordinadores, nos apoyen con su compromiso y entrega, para poder lograr los objetivos de esta entidad llamada Secretaría de Educación y que dependen de todos.

6. RECOMENDACIONES

1. Dar cumplimiento a la circular No. 00139 del 19 de septiembre de 2018, relacionada con el asunto de entrega de requerimientos y protocolo de atención, a través de la cual se solicita darle prioridad al recibo de los requerimientos que entregue la oficina de Atención al Ciudadano, de allí que cuando el operador se encuentre ausente o desarrollando otra función que no le permita el recibo de los requerimientos, el jefe inmediato debe delegar a otra persona que cumpla temporalmente esa función.
2. Que el revisar diariamente los PQRS asignados, sea una política para cada funcionario de la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá, así evitaremos que estos sean finalizados fuera de tiempo, lo cual nos afecta para el **RANKING**, a nivel nacional, y la excelencia en la prestación del servicio.
3. Establecer responsable del monitoreo del aplicativo de Atención al Ciudadano en cada dependencia, con el fin que se haga seguimiento permanente y se atiendan en debida forma las solicitudes o sugerencias de los ciudadanos y dar buen uso a esta herramienta tecnológica.
4. En el plan Institucional de capacitación, se sugiere incluir componentes relacionados con capacitaciones en temas como: los términos legales de respuesta, las consecuencias legales y administrativas por la omisión de respuesta o dilación de la misma, así como fomentar la sensibilización compromiso y responsabilidad de los funcionarios y contratistas de apoyo de gestión en este tema.
5. Cuando una PQRs no sea competencia de la dependencia a la cual se direccionó, esta debe ser inmediatamente remitida a la dependencia competente. Por lo tanto, es indispensable que cada operador luego de recibir por parte de la oficina de Atención al Ciudadano, las PQRs, se entere inmediatamente de su contenido, y proceda a desarrollar la distribución interna correspondiente o la devolución según el caso.
6. La oficina SAC V2.0, les allegará una circular por medio de la cual se entrega la programación de capacitación para reforzar el manejo del sistema.

NIT.800.091.594-4
SE – 76

7. Se realizará una auditoria a las respuestas dadas, desde la fecha de la implementación del SAC V2.0, para entrar a determinar la calidad de respuesta, y buscar mecanismos de solución en este aspecto.

De antemano, presento a ustedes mis más sinceros agradecimientos por el eco que le coloquen y la importancia que le den al presente informe, recuerden que somos un solo equipo.

Cordial saludo,



JACKELINE PERALTA JIMÉNEZ
Líder y Administradora del Proceso
E: Atención al Ciudadano

Radicado:

Copia:

Anexos:

Transcriptor o proyectó:  Jackeline Peralta Jiménez