Barranquilla, 18 de Septiembre de 2025

Doctor
JOSE ALFONSO TERNERA BONETH
SUBSECRETARIO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO SUPERVISOR CONTRATO

Asunto: Informe de actividades desarrolladas, correspondiente al periodo comprendido entre el **19 de AGOSTO de 2025 al 18 de SEPTIEMBRE de 2025.**

Cordial Saludo.

Durante el periodo mencionado en el asunto se efectuaron las actividades tendientes al cumplimiento de mis obligaciones contractuales, de acuerdo con la siguiente descripción, así:

Obligación Contractual	Producto
1. Apoyo en la promoción, definición, actualización de la información en los trámites y las preguntas frecuentes del SAC Sistema de Atención Ciudadano a través de la Web a docentes, Directivos Docentes y Administrativos de las Instituciones Educativas. **2.** Apoyo en la identificación de cada una de las áreas de la Secretaría, los ejes temáticos y tiempos de respuesta para cada uno de los trámites, tipos de documentos y solicitudes que ingresen para posteriormente ser asociados a cada una de las dependencias de la Secretaría. **3.** Apoyo en la Capacitación a los servidores de la Secretaría de Educación, en cultura del servicio y en el uso del sistema de información de atención al ciudadano. **4.** Apoyo en la actualización de la base de datos de los ciudadanos que se encuentran registrados en el sistema, con el fin de facilitar la búsqueda y evitar confusiones a la hora de radicar las solicitudes. **5.** Apoyo en la evaluación del grado de satisfacción de los ciudadanos con respecto al servicio prestado por la Secretaría de Educación, con el fin de	**1.** Capacitación a funcionarios nuevos de la Secretaría de Educación en el uso y utilización del Sistema de Atención al Ciudadano - SAC. **2.** Apoyo en la actualización de la base de datos de los ciudadanos que se encuentran registrados en el sistema, con el fin de facilitar la búsqueda y evitar confusiones a la hora de radicar las solicitudes. **3.** Se realiza actualización de base de datos de los usuarios registrados en el sistema de atención al ciudadano SAC, de igual forma se registra información de usuarios nuevos en el sistema que fue solicitado a través de correo electrónico por las distintas dependencias de la Secretaría, como también se inactivaron funcionarios y/o contratistas que ya no laboran en la entidad. **4.** Se envió, a través de correo electrónico, el informe de estado del sistema de atención al ciudadano, reportando información de la oportunidad de respuesta de los meses de Enero a Junio de 2025, en las distintas dependencias, las asignaciones, los requerimientos vencidos, entre otros. **5.** Se envió correo electrónico a los funcionarios

generar planes de mejoramiento y tomar decisiones teniendo en cuenta el resultado de la misma. **6.** Las demás que le sean asignadas en razón a las necesidades que presente la Secretaría de Educación Departamental, relacionadas con el objeto contractual"	responsables de los requerimientos vencidos en el sistema, y se envió semanalmente a los líderes, estado de requerimientos por dependencia, invitándolos a tomar los correctivos necesarios de forma inmediata y finalizándolos en su totalidad. **6.** Se envió correo electrónico a los líderes de los procesos indicando la importancia de responder las solicitudes a tiempo, de fondo y con calidad. **7.** Asistencia Técnica por parte del Ministerio de Educación Nacional, dirigida a fortalecer el uso del Sistema de Atención al Ciudadano SACv2.

Atentamente



ANDREA MARGARITA SERENO BORNACELLI
CC: 55.222.453
Contratista