



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 1 de 21

Santa Cruz de Lorica, abril de 2016

Doctor

OSCAR ANTONIO RHENALS ESPAÑA

Secretario de Educación Municipal

Ciudad

Asunto: Entrega de informe de la encuesta del servicio de atención al cliente correspondiente al primer trimestre 2016 (Enero, febrero y marzo) e informe del Sistema de atención ciudadano “SAC” mes de Abril de 2016.

Cordial saludo.

Mediante en presente envío a usted informe de la encuesta del servicio de atención al cliente correspondiente al primer trimestre 2016 (enero, febrero y marzo) aplicada a 40 usuarios del servicio.

Agradezco la atención al presente.

Atentamente,

SANDRA CORREA VELASCO

Técnico Administrativo -Líder SAC



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 2 de 21

ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE, CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE (MESES DE ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2016) MEDIANTE APLICACIÓN DE ENCUESTA FÍSICA

- **Introducción**

El análisis de la encuesta realizada comprende encuesta de satisfacción del servicio al cliente aplicada en los meses de ENERO, FEBRERO Y MARZO 2016, aplicada a una población de cuarenta (40) usuarios del servicio, tomados como población aleatoria de usuarios que solicitaron los diferentes trámites y servicios que presta la SE, cuyo objetivo fue el de identificar y evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. Esta encuesta en mención se desarrolló de manera física durante el primer trimestre del año 2016. La encuesta se practicó a Docentes, Rector/Director, Padres de familias, estudiantes y ciudadanía en general.

La encuesta, cuenta con un componente en el que se evalúan diferentes aspectos que contribuyen al mejoramiento del servicio prestado, y una observación en la que el ciudadano expresa que se debe mejorar; lo cual se describe en el análisis.

Componente de la encuesta

- 1) Atención
- 2) Entrega de información
- 3) Entrega de certificados
- 4) Respuesta a solicitudes
- 5) Soluciones a problemas

También consta de dos preguntas en las que se debe expresar una observación, la cual no tiene calificación pero que se analiza en este informe.

La CALIFICACIÓN es la siguiente: excelente, bueno, regular, malo y porcentaje que no responde.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 3 de 21

AÑO 2016		a) Atencion	b) Entrega de informacion	c) Entrega de certificados	d) Respuestas de solicitudes	e) Soluciones a problemas
ENERO	Excelente	61,50%	23,10%	23,10%	15,40%	15,40%
	Bueno	38,50%	69,20%	69,20%	61,50%	76,90%
	Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Malo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	porcentaje de no reponde	0,0%	7,70%	7,70%	15,40%	7,70%
FEBRERO	Excelente	46,20%	15,40%	23,10%	15,40%	15,40%
	Bueno	46,20%	53,80%	69,20%	53,80%	61,50%
	Regular	7,70%	7,70%	0,00%	0,00%	0,00%
	Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Malo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	porcentaje de no reponde	7,70%	7,70%	0,00%	0,00%	0,00%
MARZO	Excelente	42,90%	14,30%	7,10%	7,10%	0,00%
	Bueno	57,10%	78,60%	57,10%	28,60%	35,70%
	Regular	0,00%	0,00%	0,0%	7,10%	7,10%
	Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Malo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	porcentaje de no reponde	0,00%	7,10%	35,70%	57,10%	57,10%

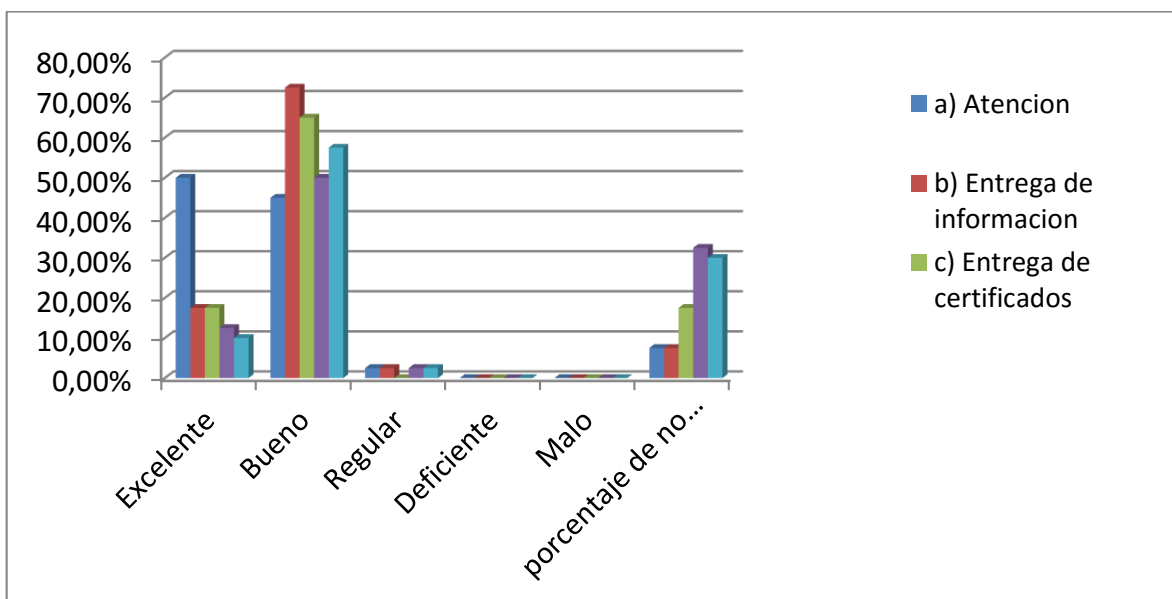
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 4 de 21

Consolidado trimestre.	a) Atención	b) Entrega de información	c) Entrega de certificados	d) Respuestas de solicitudes	e) Soluciones a problemas
Excelente	50,00%	17,50%	17,50%	12,50%	10,00%
Bueno	45,00%	72,50%	65,00%	50,00%	57,50%
Regular	2,50%	2,50%	0,00%	2,50%	2,50%
Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Malo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
porcentaje de no reponde	7,5%	7,50%	17,50%	32,50%	30,00%

GRAFICO DEL CONSOLIDADO DEL TRIMESTRE



Haciendo referencia al componente, que tiene que ver con la Evaluación de satisfacción, se observa, que en la variable Atención, el porcentaje mayor alcanzado para excelencia fue del 50.00%; y el 72.50 % en la calificación de bueno la variable entrega de información, en el consolidado del trimestre, las demás variables; como, Entrega de certificados, Respuestas a solicitudes y Soluciones a problemas se encuentran ubicadas en la calificación de bueno con mas

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 5 de 21

del 50% de la calificación total notablemente su calificación, aun se da el porcentaje de no responden a ninguna calificación, algunos por que son estudiantes o personas que no conocen todos los servicios de la SEM. Cabe anotar que el interés de la secretaría de educación es buscar la excelencia, por lo que se hace necesario llevar las variables a una calificación equilibrada de manera general. (Ver gráfico 1)

- OBSERVACIONES

En este inciso” e” hace referencia a observaciones, el cual es muy importante porque aquí se plasma el concepto de cada ciudadano (sin estar sujeto a calificación), encontramos que hacen observaciones o sugerencias como las siguientes: mejorar las oficinas acceso a personas con discapacidades, señalización de rutas de acceso a las oficinas, atención al público todos los días, mejorar la sala de espera etc.

4. CONCLUSIONES

- En la secretaria de educación de educación la atención al usuario por parte de los funcionarios presenta la calificación más alta en la variable atención, llegó al 50.00% las demás variables tienen calificación de buena por encima del 50%; al hacer el consolidado, vemos que como en otros meses persiste la variable de no responde en porcentajes notables lo importante es conseguir a calificación equilibrada a nivel general.
- Se han hechos acciones correctivas en cuento a la infraestructura tratando de dar funcionalidad en la edificación acomodando las oficinas, se empezó a acomar la sala de espera.
- Se ha preguntado de manera verbal si la encuesta es totalmente clara para emitir una respuesta y la mayoría del personal encuestado afirma SI, pero algunas personas no conocen la mayoría de los servicios

Atentamente,

SANDRA CORREA VELASCO
Técnico Administrativo – SAC
(Original Firmado)
SAC

 MUNICIPIO SANTA CRUZ DE LORICA ALCALDIA GOBERNAR ES CORREGIR	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE SANTA CRUZ DE LORICA  MINEDUCACIÓN  TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN	 SEM LORICA
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”		

Fecha: 19/12/2014

Página 6 de 21

Santa Cruz de Lorica, MAYO de 2016

Doctor
OSCAR ANTONIO RHENALS ESPAÑA
Secretario de Educación Municipal
Ciudad

Asunto: Entrega de informe del Sistema de atención ciudadano “SAC” mes ABRIL de 2016.

Cordial saludo.

Mediante en presente envío a usted el informe correspondiente al mes de abril de 2016, en el que se evidencia el comportamiento de los requerimientos que entran al SAC, los cuales son atendidos por cada uno de los líderes y profesionales de los procesos de la secretaría.

.

Agradezco la atención al presente.

Atentamente,

SANDRA CORREA VELASCO
Técnico Administrativo SAC.-Líder SAC

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE SANTA CRUZ DE LORICA   	
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”	Fecha: 19/12/2014
	Página 7 de 21

Santa Cruz de Lorica, Abril de 2016

Doctor
OSCAR ANTONIO RHENALS ESPAÑA
Secretario de Educación Municipal
Ciudad

Asunto: Entrega de informe del Sistema de atención ciudadano “SAC” mes MARZO de 2016.

Cordial saludo.

Mediante en presente envío a usted el informe correspondiente al mes de marzo de 2016, en el que se evidencia el comportamiento de los requerimientos que entran al SAC, los cuales son atendidos por cada uno de los líderes y profesionales de los procesos de la secretaría.

.

Agradezco la atención al presente.

Atentamente,

SANDRA CORREA VELASCO
Técnico Administrativo SAC.-Líder SAC

 MUNICIPIO SANTA CRUZ DE LORICA ALCALDIA GOBERNAR ES CORREGIR	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE SANTA CRUZ DE LORICA  MINEDUCACIÓN  TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN	
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”		

Fecha: 19/12/2014

Página 8 de 21

INFORME ATENCION AL CIUDADANO

ESTADO ACTUAL MES DE ABRIL DE 2015

El Sistema de Atención al Ciudadano, permite mejorar la calidad de atención a los grupos de intereses que hacen parte de esta Secretaría, otorgándoles las facilidades para que realicen, con la mayor agilidad y ahorro de tiempo posible, sus trámites más frecuentes y tengan acceso a información actualizada sobre los servicios que ofrece la Secretaría de Educación. Así como, fortalece la participación ciudadana donde puedan expresar su opinión por medios electrónicos tales como: consultas ciudadanas y encuestas electrónicas.

En tanto, el presente informe tiene como finalidad analizar el comportamiento de la herramienta SAC, para elevar las recomendaciones pertinentes que conlleven a conseguir una mayor calidad de los servicios de información y atención al ciudadano y mejorar el entorno físico de atención al ciudadano.

A continuación se presenta un informe detallado del comportamiento de cada uno de los servicios que ofrece el Área de Atención al ciudadano a través del el Sistema Atención al Ciudadano del mes de abril de 2016 (SAC).

La Secretaría de Educación de Santa Cruz de Lorica, durante el mes de abril de 2016, ha tenido el siguiente comportamiento:

ESTADO Y MANEJO DEL SISTEMA ATENCION AL CIUDADANO

Antes de entrar a dar un detallado del mes de marzo es bueno hacer un comparativo y hacer una explicación del comportamiento que ha tenido el SAC en los últimos dos meses, incluido mes de abril

Tabla de reporte global de requerimiento

Tabla N° 1

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 9 de 21

Abril de 2016					
Puesto	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
9	Lorica	600	601	97.55%	98.78%

AÑO	MES	Puesto	No requer.	tramite	Req. fuera de tiempo	vencidos	a tiempo	finalizados	anulados	Quejas y recl.	oportunidad de la Resp
2016	marzo.	21	534	521	20	0	401	533	1	10	95.19%
	Abril	9	601	598	25	0	572	597	0	0	97.55%

El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes de abril de 2016 que en su totalidad fueron, anulados 601, de mostrándonos que 597 de estos fueron finalizados y para este mes alcanzamos la meta de los requerimientos esperados que es de 600, obteniendo 601 PQRs ingresados, el cual aumento con relación al mes anterior, el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto # 9 en el ranking a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto 21, Los requerimientos ingresados a través de la WEB corresponden a seis (6) del total de requerimientos ingresados en el SAC. los cuales fueron finalizados a tiempo, el comportamiento de estos bajó, en esto incide la deficiencia en la señal del internet. ver Anexo N° 2.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

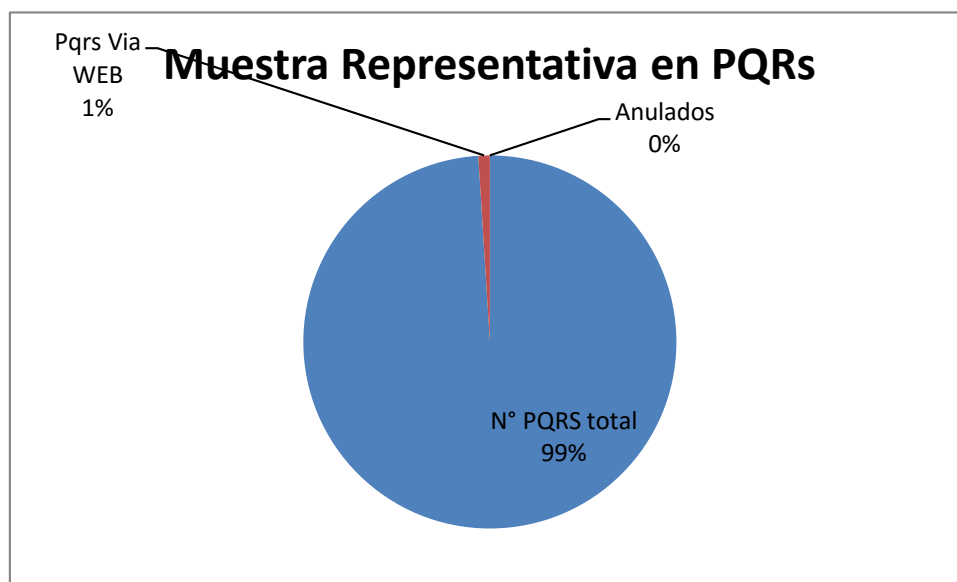
Fecha: 19/12/2014

Página 10 de 21

Con los requerimientos vía Web algunas personas creen que para ellos es más trabajado cuando les toca escanear, aunque esto represente para la Secretaría un mecanismo para descongestionar las oficinas, y para que el ciudadano tenga mayor comodidad y ahorro de dinero. Se seguirá trabajando de manera personalizada al ciudadano para que haga uso de esta herramienta. Se ha implementado la orientación personalizada a usuarios de la SEM. Pero se hace necesario por nuestra parte reforzar con personal el SAC

Grafico 1

.Ver anexo N° 2



RADICACIÓN Y CORRESPONDENCIA

Durante el mes de Abril se ingresaron un total de 601 requerimientos en el SAC. Lo que nos indica que el flujo de la correspondencia proveniente de toda clase de trámites, quejas, reclamos y peticiones que ingresan los ciudadanos de manera personal, correo certificado. Telefónica y vía web, para este mes disminuyó. Ver grafico 2.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 11 de 21



DERECHOS DE PETICIÓN:

En la Secretaría para el mes de abril se radicaron cuatro (4) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las áreas de Jurídica (1), Administración de Nómina (2) e Inspección y Vigilancia (1) ver Anexo 3.-

INDICADORES:

Los requerimientos ingresados en SAC son analizados bajo dos indicadores:

El primer indicador Variación de Quejas, el cual tuvo el siguiente comportamiento.

QUEJAS: Durante el mes de abril encontramos cero quejas.

El segundo indicador es Oportunidad de la Respuesta.

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA :

Es el segundo indicador del sistema SAC denominado Efectividad en la respuesta, en el que se puede observar que para este mes de abril, mediante un reporte interno del líder SAC a nivel nacional obtuvimos el 97.55% de oportunidad de la respuesta, el Ministerio de educación no ha colgado los datos en la página, el porcentaje obtenido de la oportunidad de la respuesta,



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 12 de 21

nos indica que el número de requerimientos finalizados a tiempo aumentó notablemente, por parte de los funcionarios, tenemos algunas áreas que quedaron por debajo del 95%(porcentaje que debemos mantener), otros se mantuvieron, pero de igual manera con respuestas fuera de tiempo, el líder SAC ha trabajado con cada una de los funcionarios haciéndoles un recordatorio por medio de Oficio, por la web, de manera verbal; de los PQRs que tienen en el sistema por vencerse, pasamos a mirar entonces las dependencias por estado de finalización, con el fin de informar a la alta dirección el comportamiento de las dependencias, para que se tomen acciones con el propósito de que la oportunidad de la respuesta mejore.

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION:

El estado de finalización por dependencias de los diferentes requerimientos correspondientes a este mes de abril , donde podemos resaltar dos aspectos que son importantes entre otros; las dependencias que finalizaron sus requerimientos al 99% y los que contestaron fuera de tiempo, que atendiendo al mayor número de requerimientos ingresados fueron los siguientes

Miramos en el anexo 4, que nos muestra el reporte de dependencias por estado de finalización, descargado desde el aplicativo SAC, donde podemos observar que los requerimientos ingresados fueron 601, observamos el manejo que se da en las diferentes dependencias por estado de finalización, donde los funcionarios que han cumplido con su labor finalizaron los requerimientos a tiempo en un 99% y por otro lado los requerimientos contestados fuera de tiempo.

El tratamiento dado por el líder SAC, es el de alertar con recordatorios a los funcionarios sobre la fecha próxima de vencimiento; por oficios, por la WEB y de manera personal, igualmente se hace cuando son finalizados fuera de tiempo.

Después de mirar en este informe el dato de los requerimientos finalizados por dependencias, se hace necesario resaltar que en reiteradas ocasiones se ha notificado por escrito a cada funcionario de las diferentes dependencias, responder sus requerimientos oportunamente con calidad de forma y de fondo, con el objetivo de brindarles una óptima respuesta a los ciudadanos.

Se hace necesario recordar a los funcionarios de la Secretaria que el no cumplimiento de labor se incurre en falta, puesto que el Código Contencioso Administrativo, Ley Anti trámite y

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 13 de 21

la Constitución Política de Colombia establecen que es causal de mala conducta no contestar las solicitudes de los Ciudadanos, A continuación se detallan los requerimientos que fueron contestados fuera de tiempo, los cuales ascienden a veinte (20), así:

REQUERIMIENTOS CONSTESTADOS FUERA DE TIEMPO

Dependencias	Cantidad de PQR ingresados	N° de PQR fuera de Tiempo	% de Oportunidad de la respuesta alcanzado
Cobertura	25	1	96.00%
Financiera	23	1	96.43%
Deporte	12	1	91.87%
Despacho	47	1	98.91%
Calidad	38	5	85.71%
Adm. De Nómina	63	33	95.24%
Rec. Humano	101	8	92.06%
Servicios Atención al cliente	2	1	50.00%
Servicios informaticos	5	3	40.00%

Cabe resaltar que, según informe suministrado por el Sistema SAC, no todas las áreas que dejaron de contestar requerimientos en el tiempo estipulado estuvieron por debajo del 95%, esto incidió en gran medida que el puesto en el que se ubicó la SEM mejorara, Se sugiere a la alta dirección tomar acciones de acuerdo al comportamiento de las dependencias por estado de finalización, bien sea para resaltar la buena labor o para alertar a los funcionarios por responder requerimientos fuera de tiempo o vencidos, ya que se incurre en falta grave no responder a tiempo las peticiones elevadas de los usuarios al tiempo que la oportunidad de la



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 14 de 21

respuesta es un pilar importante para la calificación a nivel nacional, y para que nuestra cultura de revisión SAC mejore.

Todas las demás dependencias alcanzaron oportunidad de la respuesta de un 100%.

CONCLUSIONES:

En el mes de abril se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de 601 requerimientos, arrojando un porcentaje de 97.55%, este porcentaje debemos conservarlo sobre un 95% para obtener buen puntaje, lo que nos invita a mejorar para alcanzar la excelencia; haciendo trabajo en equipo; El puntaje de oportunidad de la respuesta mejoró el ranking a nivel nacional, comparado con meses anteriores.

El número de requerimientos que se encuentran ingresados por el sistema vía web es de 6, con lo que vemos que su uso en disminuyó, estamos trabajando para involucrar a la comunidad educativa, y ciudadanía en general para hacer sus trámites vía web, ahorrarían tiempo y dinero al igual que el descongestionamiento de las oficinas de la secretaria.

Durante el mes de enero se presentó cero quejas en la secretaría.

En la Secretaría para este mes se recibieron cuatro derechos de petición direccionado a la oficina de Administración de Nómina, jurídica e inspección y vigilancia de los cuales dos fueron respondidos en tiempo reglamentario el tercero que fue dirigido a administración de Nomina y fue monitoreado por la líder SAC.

Se sugiere a la alta dirección intervenir con acciones que prevengan el desmejoramiento de la oportunidad de la respuesta para que se dé el correcto manejo para el tiempo de respuestas, ya que algunos requerimientos se finalizan fuera de tiempo, para este mes fue un total de 25 ,los cuales se discriminaron para su respectivo tratamiento..

ANEXOS DEL INFORME: mes abril

Resumen rápido Global

Todos los valores están redondeados

**Total de
Requerimientos** 601

Asignado 4 1%



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN,
CULTURA Y DEPORTE
SANTA CRUZ DE LORICA



MINEDUCACIÓN



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 15 de 21

Finalizado	597	99%
Anulado	0	0%

Clase de
requerimientos

Consulta	2	0%
Tramite	598	100%
Invitación	1	0%

Fechas de vencimiento Expiradas	0	0%
---------------------------------------	---	----

Requerimientos que no pertenecen al MEN	0	0%
---	---	----

Anexo N° 2. Documentos vía Web

Resumen de los requerimientos

[editar](#)

Desde

01/04/201

Hasta

30/04/201

[Ejecutar](#)

ID	<u>Ciudadano</u> Todos Buscar	Creador	<u>Estado</u>	<u>Tipo de requerimiento</u>	<u>Canal</u> Web	<u>Eje temático</u>	<u>Responsable</u>	<u>Dependencia</u>	Anexos	<u>Fecha de creación</u>	<u>Fecha Vencimiento</u>	último actualizado
2016P QR209 8	TORRES VALENCIA, DIANA MA	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	VACANTES DEFINITIVAS		RECURSOS HUMANOS	2	26/04/2016 05:13 PM	<u>18/05/2016</u>	04/05/2016 04:04 PM

Carrera 25 N° 4-03 barrio cascajal Lorica-córdoba

Teléfono: PBX (57+4) 7731961, (57+4) 7538064 - Fax: (57+4) 7731961



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN,
CULTURA Y DEPORTE
SANTA CRUZ DE LORICA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 16 de 21

			d o									
2016P QR211 2	HERNANDEZ ARTEAGA, MINERV	Ciudadanos	F i n a l i z a d o	Tramite	Web	DOCUMENTOS DE APOYO		JURIDICA	1	28/04/2016 10:05 AM	<u>20/05/2016</u>	29/04/2016 04: PM
2016P QR215 0	QUICENO, MILTA	Ciudadanos	F i n a l i z a d o	Tramite	Web	RETIRO DE ESTUDIANTES O TRASLADOS A OTROS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS.		COBERTURA	3	29/04/2016 05:19 PM	<u>16/05/2016</u>	11/04/2016 11: AM
2016P QR209 9	TORRES VALENCIA, DIANA MA	Ciudadanos	F i n a l i z a d o	Tramite	Web	INCONSISTENCIAS DE NOMINA		ADMINISTRACION DE NOMINA	1	26/04/2016 06:09 PM	<u>18/05/2016</u>	20/04/2016 12: PM



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN,
CULTURA Y DEPORTE
SANTA CRUZ DE LORICA



MINEDUCACIÓN



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 17 de 21

2016P QR179 1	PEINA DO PETR O, MARCI LIA A	Ciudad anos	F i n a l i z a d o	Tramit e	Web	NOVE DADE S DE INSTI TUCION ES EDUC ATIVA S		UNIDA DES DESC ONCE NTRA DAS	1	08/04/2 016 02:36 PM	<u>29/04/2</u> <u>016</u>	12/016 03:03: PM
2016P QR170 5	PEINA DO PETR O, MARCI LIA A	Ciudad anos	F i n a l i z a d o	Tramit e	Web	GESTI ÓN CULTU RAL Y DEPO RTE		DEPO RTE, RECR EACIO N, CULTU RA Y TURIS MO	1	07/04/2 016 08:05 AM	<u>28/04/2</u> <u>016</u>	26/016 03:03: PM
Total de registros												

Anexo 3. Cuadro de derechos de peticion

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRACIÓN DE NÓMINA	2
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1
JURIDICA	1

Anexo N° 4

Anexo N° 5. Dependencias por estado de finalización.

Carrera 25 N° 4-03 barrio cascajal Lorica-córdoba
Teléfono: PBX (57+4) 7731961, (57+4) 7538064 - Fax: (57+4) 7731961

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 18 de 21

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/04/2016

Fecha Final:
30/04/2016

DEPENDENCIA	Tipo de Requerimiento	No. Req Radicados (Total)	No. Req Finalizados A Tiempo	No. Req. finalizados Fuera de Tiempo	No. Req A tiempo	No. Req Vencidos	No. Req Anulados	Oportunidad de Respuesta
Acceso	Tramite	19	19	0	0	0	0	100.00%
	Total	19	19	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Carrera	Tramite	33	33	0	0	0	0	100.00%
	Total	33	33	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Nomina	Tramite	63	60	3	0	0	0	95.24%
	Total	63	60	3	0	0	0	95.24%
Administrativa Y Financiera	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	49	49	0	0	0	0	100.00%
	Total	50	50	0	0	0	0	100.00%
Archivo	Tramite	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Calidad Educativa	Tramite	38	30	5	3	0	0	85.71%
	Total	38	30	5	3	0	0	85.71%
Cobertura	Tramite	25	24	1	0	0	0	96.00%
	Total	25	24	1	0	0	0	96.00%
Deporte, Recreacion, Cultura Y Turismo	Tramite	12	11	1	0	0	0	91.67%
	Total	12	11	1	0	0	0	91.67%
Despacho	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	46	45	1	0	0	0	97.83%
	Total	47	46	1	0	0	0	98.91%
Evaluacion	Tramite	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	4	4	0	0	0	0	100.00%
Financiera	Tramite	28	27	1	0	0	0	96.43%
	Total	28	27	1	0	0	0	96.43%
Infraestructura	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Inspeccion Y Vigilancia	Tramite	28	27	0	1	0	0	100.00%

Carrera 25 N° 4-03 barrio cascajal Lorica-córdoba

Teléfono: PBX (57+4) 7731961, (57+4) 7538064 - Fax: (57+4) 7731961

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 19 de 21

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/04/2018

Fecha Final:
30/04/2018

DEPENDENCIA	Tipo de Requerimiento	No. Req Radicados (Total)	No. Req Finalizados A Tiempo	No. Req. finalizados Fuera de Tiempo	No. Req A tiempo	No. Req Vencidos	No. Req Anulados	Oportunidad de Respuesta
Inspeccion Y Vigilancia	Total	28	27	0	1	0	0	100.00%
Juridica	Consulta	1	0	1	0	0	0	0.00%
	Tramite	21	21	0	0	0	0	100.00%
	Total	22	21	1	0	0	0	50.00%
Manejo De Fondo Prestacional	Tramite	38	38	0	0	0	0	100.00%
	Total	38	38	0	0	0	0	100.00%
Permanencia	Tramite	19	19	0	0	0	0	100.00%
	Total	19	19	0	0	0	0	100.00%
Planeacion	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Recursos Humanos	Tramite	101	93	8	0	0	0	92.08%
	Total	101	93	8	0	0	0	92.08%
Servicio De Atencion Al Ciudadano	Tramite	2	1	1	0	0	0	50.00%
	Total	2	1	1	0	0	0	50.00%
Servicios Informaticos	Tramite	5	2	3	0	0	0	40.00%
	Total	5	2	3	0	0	0	40.00%
Unidades Desconcentradas	Tramite	62	62	0	0	0	0	100.00%
	Total	62	62	0	0	0	0	100.00%
Tota Entidad:		801	572	25	4	0	0	90.26%

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 20 de 21

Anexo N° 6- Consolidado estado de requerimientos.

RESUMEN	VENCIDOS	A TIEMPO	FINALIZADOS A TIEMPO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO
Total Entidad	0	4	572	25

Anexo N° 7. Informe interno a nivel nacional de Ranking SAC.

RANKING NACIONAL									
Sistema de Atención al Ciudadano - SAC									
Abril de 2016									
Febrero	Marzo	PUESTO	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje		
8	2	1	Caldas	1500	1740	100,00%	100,00%		
1	2	1	Duitama	600	736	100,00%	100,00%		
1	1	1	Envigado	600	640	100,00%	100,00%		
3	2	1	Ipiales	600	664	100,00%	100,00%		
1	1	1	Mosquera	600	763	100,00%	100,00%		
2	10	1	Narino	3700	4179	100,00%	100,00%		
12	14	1	Pasto	1500	1501	100,00%	100,00%		
1	1	1	Pitalito	600	800	100,00%	100,00%		
1	15	1	Quindío	1500	1613	100,00%	100,00%		
11	27	1	Rionegro	600	607	100,00%	100,00%		
1	1	1	Tumaco	600	802	100,00%	100,00%		
1	1	1	Tunja	600	909	100,00%	100,00%		
1	1	1	Turbo	600	804	100,00%	100,00%		
6	2	1	Vaupés	600	640	100,00%	100,00%		
1	1	1	Vichada	600	720	100,00%	100,00%		
9	7	2	Cartago	600	706	99,85%	99,93%		
7	11	3	Fusagasugá	600	604	99,66%	99,83%		
1	14	4	Chía	600	606	98,98%	99,41%		
9	1	5	Meta	1500	1813	98,72%	99,36%		
13	5	6	Tuluá	600	857	98,28%	99,09%		
18	9	7	Armenia	1500	1790	98,12%	99,01%		
10	16	8	Putumayo	2400	2465	97,77%	98,85%		
21	21	9	Lorica	600	601	97,55%	98,78%		
15	8	10	Girón	600	856	97,56%	98,64%		
24	24	11	Huila	3700	3540	98,00%	98,14%		
37	13	12	Valledupar	1500	1663	96,22%	97,97%		
14	3	13	Magangué	600	694	96,52%	97,96%		
4	20	14	Zipaquirá	1500	1338	99,92%	97,80%		
11	12	15	Amazonas	600	922	95,56%	97,78%		
16	18	16	Chocó	2400	2116	99,81%	97,54%		
26	19	17	Apartado	600	520	100,00%	97,33%		
1	6	17	Cesar	2400	2080	100,00%	97,33%		
5	4	17	Maicao	600	759	94,65%	97,33%		
32	35	18	Risaralda	1500	1500	94,32%	97,16%		
20	28	19	Dosquebradas	600	659	94,55%	97,17%		

Atentamente,

SANDRA CORREA VELASCO

Técnico Administrativo SAC-Líder SAC



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



MINEDUCACIÓN



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 21 de 21