



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 1 de 23

Santa Cruz de Lorica, Marzo 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 Cuarto trimestre 2015 (octubre, noviembre y diciembre) e informe del Sistema de atención ciudadano “SAC” mes de febrero de 2016.

Cordial saludo.

Mediante en presente envío a usted informe de la encuesta del servicio de atención al cliente correspondiente al cuarto trimestre 2015 (octubre, noviembre y diciembre) aplicada a 40 usuarios del servicio, según especificaciones de la nueva encuesta, e informe correspondiente al mes de febrero 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 -Líder SAC



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 2 de 23

ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE, CORRESPONDIENTE AL CUARTO TRIMESTRE (MESES DE OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2015) 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 Octubre, noviembre y diciembre 2015, 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 cuarto trimestre del año 2015. 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 la que se debe mejorar; así como se describen en el análisis.

Componente

- 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.

- Análisis de la Encuesta

Componente 1

Evaluación de la atención al ciudadano

CALIFICACIÓN:

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 3 de 23

MES		a) Atención	b) Entrega de información	c) Entrega de certificados	d) Respuestas de solicitudes	e) Soluciones a problemas
OCTUBRE	Excelente	61,50%	23,10%	23,10%	30,80%	30,80%
	Bueno	23,10%	53,80%	46,20%	46,20%	30,80%
	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 responde	15,4%	23,10%	30,80%	23,10%	38,50%
NOVIEMBRE	Excelente	23,10%	0,00%	7,70%	7,70%	0,00%
	Bueno	69,20%	15,40%	30,80%	23,10%	15,40%
	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 responde	7,70%	84,60%	61,50%	84,60%	84,60%
DICIEMBRE	Excelente	85,70%	21,40%	14,30%	28,60%	7,10%
	Bueno	14,30%	50,00%	71,40%	42,90%	50,00%
	Regular	0,00%	0,00%	0,0%	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 responde	0,00%	14,30%	14,30%	21,40%	28,60%

Consolidación trimestre:

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

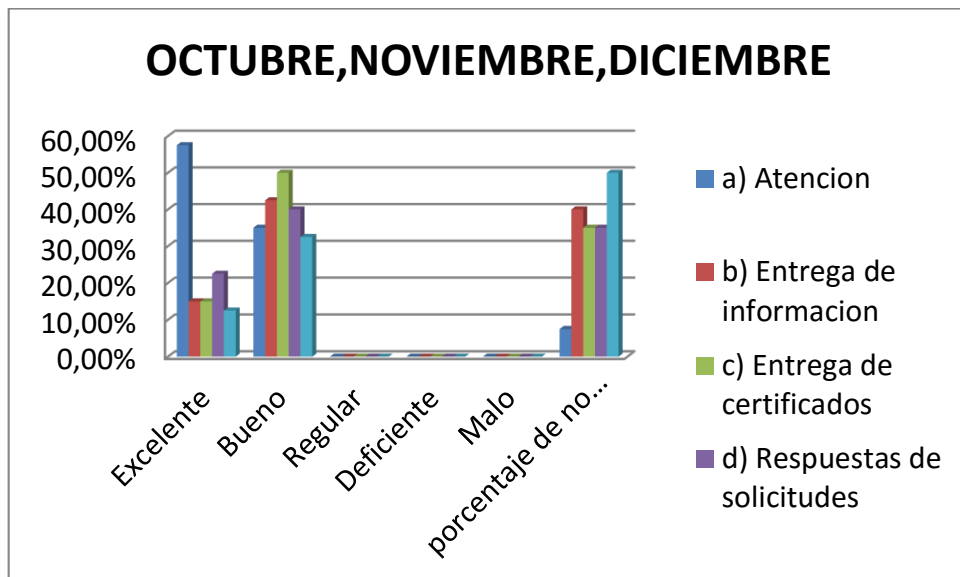
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 4 de 23

	a) Atencion	b) Entrega de informacion	c) Entrega de certificados	d) Respuestas de solicitudes	e) Soluciones a problemas
Excelente	57,50%	15,00%	15,00%	22,50%	12,50%
Bueno	35,00%	42,50%	50,00%	40,00%	32,50%
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 responde	7,5%	40,00%	35,00%	35,00%	50,00%

Grafico del componente consolidado:



Haciendo referencia a este componente, que tiene que ver con la Evaluación de satisfacción, se observa, que la variable Atención la cual hace referencia al beneficio o satisfacción por un servicio que se requiera y lo presta de manera general, el porcentaje mayor alcanzado para excelencia fue del 57,50%; en el consolidado del trimestre, las demás variables; como Entrega de Información, Entrega de certificados, Respuestas a solicitudes y Soluciones a problemas, reciben la calificación de buenos, pudimos percatarnos que la mayoría no califico es decir paso al porcentaje de no responden a ninguna calificación, se cree una parte de la población no conoce o no a utilizado los demás servicios en la secretaria. Cabe anotar que el interés de la secretaria de educación es

	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE SANTA CRUZ DE LORICA  	
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”		Fecha: 19/12/2014 Página 5 de 23

mejorar y porque no 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” de la encuesta se hace referencia a observaciones, se plasma el concepto de cada ciudadano (sin estar sujeto a calificación), conllevan a mejorar el servicio, 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, pero que sólo llegó al 57.50% las demás variables tienen calificación muy baja al hacer el consolidado, pero el mayor porcentaje no responde a ninguna pregunta debemos conseguir una calificación equilibrada a nivel general.
- Se han tomado acciones correctivas en cuento a la infraestructura tratando de dar funcionalidad en la nueva edificación.
- 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 algunos usuarios no han utilizado todos los servicios, especialmente los estudiantes.

Atentamente,

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

	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE SANTA CRUZ DE LORICA 	
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”		Fecha: 19/12/2014
		Página 6 de 23

Santa Cruz de Lorica, marzo de 2016

Doctor
OSCAR ANTONIO RHENALS ESPAÑA
Secretario de Educación Municipal
Ciudad

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

Cordial saludo.

Mediante en presente envío a usted el informe correspondiente al mes de febrero 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 7 de 23

INFORME ATENCION AL CIUDADANO

ESTADO ACTUAL MES DE febrero 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 febrero de 2016 (SAC).

La Secretaría de Educación de Santa Cruz de Lorica, durante el mes de febrero 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 febrero es bueno hacer un comparativo y hacer una explicación del comportamiento que ha tenido el SAC en los últimos dos meses, incluido mes de febrero

Tabla de reporte global de requerimiento

Tabla N° 1

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

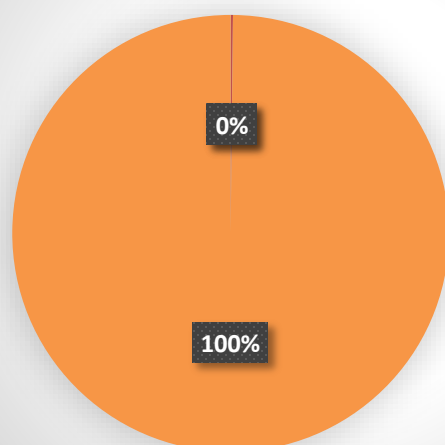
Fecha: 19/12/2014

Página 8 de 23

Febrero de 2016					
Puesto	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
21	Lorica	600	581	95.83%	97.22%

AÑO	MES	Puesto	No requer.	tramite	asignados	vencidos	a tiempo	finalizados	anulados	Quejas y recl.	oportunidad de la Resp
2015	Febrero Enero.	10	434	426	21	0	401	412	1	4	99.33%
		21	581	564	0	0	559	580	1	2	95.83%

Título del gráfico



■ Anulados
■ Asignados
■ Finalizados



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

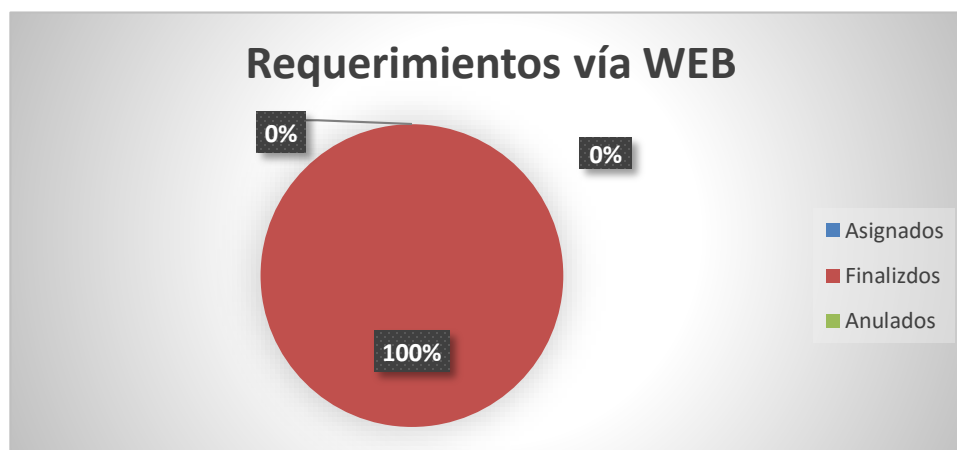
Fecha: 19/12/2014

Página 9 de 23

El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes febrero de 2016 que en su totalidad fueron 581, anulados 1, de mostrándonos que 580 de estos fueron finalizados, se dio un aumento considerable en la cantidad de requerimientos finalizados de los cuales a tiempo hubo un total de 564, la cantidad de requerimientos radicados en nuestra SEM aumentó de manera significativa, debido a que la exigencia por parte del Ministerio de Educación referente a la cantidad de PQRs esperados pasó de 400 a 600 PQRs, situación ésta en la que no estamos de acuerdo, ya que si vemos el promedio de los últimos tres meses; este, queda muy por debajo de la cantidad exigida, el promedio es de 476 requerimientos, el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto # 21 en el ranking a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto 10 en el mes anterior, el porcentaje de oportunidad de la respuesta fue 95.83% Los requerimientos ingresados a través de la WEB corresponden a tres (3) del total de requerimientos ingresados en el SAC. los cuales fueron finalizados a tiempo, ver Anexo N° 2.

Como podemos observar que los requerimientos ingresados a través de la WEB corresponden a tres del total de requerimientos ingresados en el SAC, lo que indica que se mantuvo el número de PQRs ingresados, es de anotar que el uso de la vía web tiene un porcentaje muy bajo; para el ingreso de los requerimientos, ya que para el mes anterior tuvimos 3 requerimientos ingresados. Debemos seguir trabajando sobre el tema ya que el usuario muestra un poco de resistencia a la utilización del sistema vía web, indagando con el usuario del porqué utilizan poco el sistema Web dicen algunos que para ellos es más trabajado cuando les toca escanear, aunque esto represente para la Secretaría un mecanismo para descongestionar las oficinas, y para el ciudadano mayor comodidad y ahorro de tiempo y 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.

Grafico 3
.Ver anexo N° 2



RADICACIÓN Y CORRESPONDENCIA

Durante el mes de febrero se ingresaron un total de 581 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 aumentó.

DERECHOS DE PETICIÓN:

En la Secretaría para el mes De enero se radicó un (1) derecho de Petición, asignado a la oficina de Recurso Humano al que se le hizo verificación de respuestas y se encontró que este fue contestado a tiempo y con calidad, según reporte que se exporta del sistema SAC. 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 enero encontramos 2 quejas, direccionadas a la oficina de Administración de Nómina, oficina evaluación, las cuales fueron contestadas a tiempo, y su



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 11 de 23

respuesta sometida a verificación, estas se encuentran discriminadas en el anexo N° 4, a las cuales que se les hará el respectivo seguimiento por parte de la oficina de SGC . Ver Anexo N.4

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 febrero, mediante un reporte interno del líder SAC a nivel nacional obtuvimos el 99.33% de oportunidad de la respuesta, aunque el ministerio de Educación aún no ha colgado los datos de donde se toma la información para proceder a emitir este informe ya que no actualización de datos, la oportunidad de la respuesta es el pilar más importante para obtener una buena posición en el ranquin SAC a nivel nacional, porcentaje que , nos indica que el número de requerimientos finalizados a tiempo aumentó notablemente, por parte de los funcionarios, varias oficinas reincidentes en respuestas fuera de tiempo, que quedaron por debajo del 95%(porcentaje que debemos mantener), otros se mantuvieron, el líder SAC ha trabajado con cada una de los funcionarios haciéndoles un recordatorio y alertas de vencimiento, por medio de Oficio, por la web, de manera verbal; , pasamos a mirar entonces las dependencia 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 al mes de febrero se detalla a continuación, donde podemos resaltar dos aspectos que son importantes entre otros; las dependencias que finalizaron sus requerimientos al 100% 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 581, 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 100% y por otro lado los requerimientos contestados fuera de tiempo.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 12 de 23

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 y cumplir con la norma.

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 la Constitución Política de Colombia establecen que es un problema Legal no contestar las solicitudes de los Ciudadanos. A continuación se detallan los requerimientos que fueron contestados fuera de tiempo, los cuales ascienden a veintiuno (21), así:

REQUERIMIENTOS CONSTESTADOS FUERA DE TIEMPO

Dependencias	Cantidad de PQR ingresados	N° de PQR fuera de Tiempo	% de Oportunidad de la respuesta alcanzado
Acceso	36	3	91.67%
Administración de nómina.	73	4	94.52%
Calidad educativa	11	1	90.91%
Unidades informáticas	7	1	98.00%
financiera	23	3	86.96%
infraestructura	5	1	80.00%
planeación	15	6	78.57%
Unidades desconcentradas	26	3	88.46%

Cabe resaltar que las oficinas reincidentes en respuesta fuera de tiempo fueron, Administración de nómina, oficina de acceso y unidades desconcentradas, para este mes el porcentaje de oportunidad de la respuesta fue muy por debajo del porcentaje que debemos mantener a excepción de unidades informáticas que se mantuvo en el 98%, 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 respuesta es un pilar importante para la calificación a nivel nacional, haciéndose evidente que existe un bajo



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 13 de 23

grado de cultura de revisión SAC.

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

CONCLUSIONES:

En el mes de febrero se observa un aumento en la cantidad de requerimientos ingresados; un total de 581 requerimientos, arrojando un porcentaje de oportunidad de la respuesta del 95.83%, este porcentaje debemos conservarlo sobre un 95% para mantenernos en un buen nivel, lo que nos invita a mejorar para alcanzar la excelencia; haciendo trabajo en equipo; El puntaje alcanzado fue de 97.22% la oportunidad de la respuesta disminuyó, comparado con el mes anterior.

El número de requerimientos que se encuentran ingresados por el sistema vía web es de 3, con lo que vemos que su uso de este no ha aumentado, 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 febrero se presentaron dos (2) quejas en la secretaría, Para lo cual la oficina competente hará el seguimiento respectivo.

En la Secretaría para este mes se recibió un derecho de petición direccionado a la oficina de nómina, Administración de Nómina y oficina de evaluación, los que fueron finalizados en tiempo reglamentario.

Se sugiere a la alta dirección intervenir con acciones preventivas y correctivas 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 21 ,los cuales se discriminaron para su respectivo tratamiento.

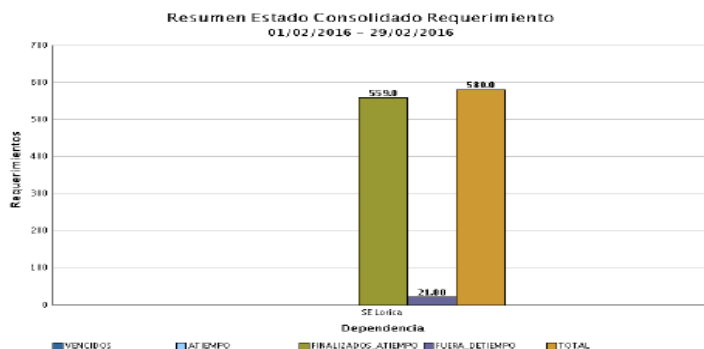
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 14 de 23

ANEXOS DEL INFORME: mes de febrero

Todos los valores están redondeados			
Total de Requerimientos	581		
Finalizado	580	100%	
Anulado	1	0%	
Clase de requerimientos			
Consulta	3	1%	
Sugerencia	2	0%	
Tramite	564	97%	
Queja o Reclamo	2	0%	
Invitación	10	2%	
Fechas de vencimiento Expiradas	0	0%	
Requerimientos que no pertenecen al MEN	1	0%	



ID	Ciudadano	Creador	Estado	Tipo de requerimiento	Canal	Eje temático	Responsable	Dependencia	Anexos	Fecha de creación	Fecha Vencimiento	última modificación
2016P QR407	LOPEZ HERNANDEZ, RICHAR	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	Web	PROYECTOS TRANSVERSALES		MEJORAMIENTO	1	28/01/2016 08:20 PM	18/02/2016	02/2016 09:00 AM



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 23

	RD					S E INTER SECT ORIAL ES						
2016P QR62	TORR ES VALE NCIA, DIANA MA	Ciudad anos	Finaliz ado	Tramit e	Web	DOCU MENT OS DE APOY O		SERVI CIO DE ATEN CION AL CIUDA DANO	0	07/01/ 2016 03:30 PM	<u>29/01/ 2016</u>	08/01/ 2016 06:00 PM
2016P QR68	COCIE NTIFI CA	Ciudad anos	Finaliz ado	Queja o Recla mo	Web	TERC EROS POR LIBRA NZAS		ADMI NISTR ACION DE NOMI NA	0	07/01/ 2016 08:53 PM	<u>29/01/ 2016</u>	29/01/ 2016 05:00 PM

Anexo N° 2. Documentos vía Web

Documentos vía web



editar



Desde

01/01/201

Hasta

31/01/201

Ejecutar

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



MINEDUCACIÓN



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 16 de 23

Anexo 3. Cuadro de derechos de petición.

CONSOLIDADO DERECHO DE PETICION												
SE Lorica												
Fecha Inicial: 01/02/2016						Fecha Final: 28/02/2016						
Dependencia	No Radicado	Ciudadano	Estado	Eje Tematico	Derecho Petición	Contenido derecho Petición	Respuesta	Fecha Creación	Fecha Vencimiento	Fecha Finalización	Días Invertidos en dar Respuesta	%Oportunidad de Respuesta
RECURSOS HUMANOS	2016PQR781	Loper Gonzales, Victor Rafael	FINALIZADO	Planta De Cargos	Derecho de petición de interés general y/o particular	Derecho De Petición Donde Se Solicita Se Nombre En Propiedad A Los Docentes Nombrado En Periodo De Prueba Mediante Decreto RM De Junio 9 De 2015.	Por Medio Del Presente Se Les Remite, Que Los Actos Administrativos De Las Personas Que Fueron Evaluados Satisfactoriamente, Fueron Tramitados Y Se Encuentran En Proceso De Ser Firmados Así Están En Revisión Jurídica Para Ser Por Finalizada Su Petición.	15/02/2016	31/03/2016	29/03/2016	10	100%
	1											100%

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
RECURSOS HUMANOS	1
Total	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 17 de 23

Anexo N° 4 [pegar el mes de febrero ojoooooooooooo](#)

Quejas y Reclamos.

Resumen de los requerimientos

[editar](#)

[Desde](#)

01/01/201

[Hasta](#)

31/01/201

[Ejecutar](#)

ID	Ciudadano Todos Buscar	Creador Todo	Estado Tipo de requerimiento Queja	Canal Todo	Eje temático Todo	Responsable Todo	Dependencia Todo	Asesor Asesor	Fecha de creación 18/01/2016 09:42 AM	Fecha Vencimiento 29/02/2016	Última modificación 25/01/2016 03:25 PM
2016PQR197	PUERTAS MESTRA, GREGORIA	JOSE MARTINEZ OSPINO	Finalizado Queja o Reclamo	Personal	CICLO DE CALIDAD		EVALUACION	0	18/01/2016 09:42 AM	29/02/2016	25/01/2016 03:25 PM
2016PQR68	COCIENTIFICA	Ciudadanos	Finalizado Queja o Reclamo	Web	TERCEROS POR LIBRANZAS		ADMINISTRACION DE NOMINA	0	07/01/2016 08:53 PM	29/01/2016	29/01/2016 05:16 PM

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 23

			c									
20 16 P Q R2 55	DUARTE ROMERO, LUIS ARTUR	JOSE MARTINEZ OSPINO	F i n a l i z a d o	Queja o Reclamo	Personal	DOCUMENTOS DE APOYO		DESPACHOS	0	20/01/2016 10:17 AM	10/02/2016	25/01/2016 11:44 AM
20 16 P Q R9	DORIA GONZALEZ, DANIEL DA	JOSE MARTINEZ OSPINO	F i n a l i z a d o	Queja o Reclamo	Personal	DOCUMENTOS DE APOYO		RECURSOS HUMANOS	0	04/01/2016 04:02 PM	26/01/2016	21/01/2016 08:50 AM
Total de registros												

Anexo N° 5. Dependencias por estado de finalización.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 19 de 23

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/02/2016

Fecha Final:
29/02/2016

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	36	33	3	0	0	0	91.67%
	Total	36	33	3	0	0	0	91.67%
Administracion De Carrera	Tramite	11	11	0	0	0	0	100.00%
	Total	11	11	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Nomina	Tramite	73	69	4	0	0	0	94.52%
	Total	73	69	4	0	0	0	94.52%
Administrativa Y Financiera	Consulta	2	1	0	0	0	1	100.00%
	Tramite	63	63	0	0	0	0	100.00%
	Total	65	64	0	0	0	1	100.00%
Archivo	Tramite	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Calidad Educativa	Tramite	11	10	1	0	0	0	90.91%
	Total	11	10	1	0	0	0	90.91%
Cobertura	Tramite	40	40	0	0	0	0	100.00%
	Total	40	40	0	0	0	0	100.00%
Deporte, Recreacion, Cultura Y Turismo	Tramite	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	4	4	0	0	0	0	100.00%
Despacho	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Invitación	9	9	0	0	0	0	100.00%
	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	54	54	0	0	0	0	100.00%
	Total	66	66	0	0	0	0	100.00%
Evaluacion	Tramite	11	11	0	0	0	0	100.00%
	Total	11	11	0	0	0	0	100.00%
Financiera	Tramite	23	20	3	0	0	0	86.96%
	Total	23	20	3	0	0	0	86.96%

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 20 de 23

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/02/2016

Fecha Final:
29/02/2016

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. Anu
Infraestructura	Tramite	5	4	1	0	0	
	Total	5	4	1	0	0	
Inspeccion Y Vigilancia	Invitación	1	1	0	0	0	
	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	
	Tramite	21	21	0	0	0	
	Total	23	23	0	0	0	
Juridica	Tramite	12	12	0	0	0	
	Total	12	12	0	0	0	
Manejo De Fondo Prestacional	Tramite	11	11	0	0	0	
	Total	11	11	0	0	0	
Mejoramiento	Tramite	2	2	0	0	0	
	Total	2	2	0	0	0	
Permanencia	Tramite	36	36	0	0	0	
	Total	36	36	0	0	0	
Planeacion	Sugerencia	1	1	0	0	0	
	Tramite	14	8	6	0	0	
	Total	15	9	6	0	0	
Recursos Humanos	Tramite	95	95	0	0	0	
	Total	95	95	0	0	0	
Servicio De Atencion Al Ciudadano	Tramite	6	6	0	0	0	
	Total	6	6	0	0	0	
Servicios Informaticos	Tramite	7	7	0	0	0	
	Total	7	7	0	0	0	
Unidades Desconcentradas	Tramite	26	23	3	0	0	
	Total	26	23	3	0	0	
Tota Entidad:		581	559	21	0	0	

Página 21 de 23

CONSOLIDADO ESTADO DE REQUERIMIENTO Fecha Inicial: 01/02/2018 SE Lórica Fecha Final: 29/02/2018				
RESUMEN	VENCIDOS	A TIEMPO	FINALIZADOS A TIEMPO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO
Total Entidad	0	0	559	21

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 22 de 23

RANKING NACIONAL

Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

Febrero de 2016

	Diciembre	Enero	PUESTO	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
OCTUBRE DE 2016	1	2	1	Cesar	2400	2408	100,00%	100,00%
	8	4	1	Chía	600	629	100,00%	100,00%
	1	1	1	Duitama	600	815	100,00%	100,00%
	12	1	1	Envigado	600	695	100,00%	100,00%
	7	8	1	Facatativa	600	1089	100,00%	100,00%
	12	6	1	Mosquera	600	632	100,00%	100,00%
	1	1	1	Pitalito	600	815	100,00%	100,00%
	1	1	1	Quindío	1500	1625	100,00%	100,00%
	14	1	1	Tumaco	600	670	100,00%	100,00%
	1	1	1	Tunja	600	799	100,00%	100,00%
	29	1	1	Turbo	600	642	100,00%	100,00%
	1	1	1	Vichada	600	707	100,00%	100,00%
	1	3	2	Nariño	3700	4264	99,96%	99,97%
	10	1	3	Ipiales	600	794	99,86%	99,93%
	31	1	4	Zipacquiré	1500	1919	99,85%	99,91%
	13	9	5	Maicao	600	700	99,80%	99,90%
	11	1	6	Vaupés	600	756	99,76%	99,88%
	16	13	7	Fusagasugá	600	690	99,68%	99,84%
	6	1	8	Caldas	1500	2207	99,64%	99,82%
	17	14	9	Cartago	600	891	99,35%	99,57%
	22	7	9	Meta	1500	1832	99,13%	99,57%
	21	15	10	Putumayo	2400	2417	98,68%	99,28%
	28	17	11	Amazonas	600	834	98,64%	99,27%
	37	22	11	Rionegro	600	578	100,00%	99,27%
	1	3	12	Pasto	1500	1430	100,00%	99,02%
	36	19	13	Tuluá	600	875	98,07%	98,98%
	9	1	14	Magangué	600	575	99,44%	98,89%
	23	11	15	Girón	600	842	97,87%	98,83%
	2	5	16	Chocó	2400	2308	98,95%	98,71%
	63	1	17	Jamundí	600	709	97,08%	98,54%
	19	21	18	Armenia	1500	1879	97,28%	98,24%
	38	37	19	Quibdó	600	683	95,63%	97,82%
	54	26	20	Dosquebradas	600	706	95,56%	97,71%
	43	10	21	Lorica	600	581	95,83%	97,22%
	18	1	22	Montería	1500	1409	96,69%	96,96%
	48	68	23	Sogamoso	600	545	98,01%	96,88%
	26	18	24	Huila	3700	3379	97,54%	96,68%
	49	1	25	Sabaneta	600	502	99,58%	96,36%
	25	16	26	Apertado	600	492	99,22%	96,01%
	40	25	27	Soacha	1500	2335	93,16%	95,74%
	26	31	28	Ibagué	2400	2773	92,55%	95,52%
	4	1	29	Manizales	1500	1146	100,00%	95,28%
	1	1	30	Itagüí	1500	1116	100,00%	94,88%
	31	24	31	Sincedeio	1500	1305	94,77%	94,79%

INFORME INTERNO SAC A NIVEL NACIONAL.

Atentamente,

Original Firmado

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 23 de 23