



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 1 de 24

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	 SEM LORICA
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”		

Fecha: 19/12/2014

Página 2 de 24

INFORME ATENCION AL CIUDADANO

ESTADO ACTUAL MES DE MARZO 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 marzo de 2016 (SAC).

La Secretaría de Educación de Santa Cruz de Lorica, durante el mes de marzo 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 marzo

Tabla de reporte global de requerimiento

Tabla N° 1

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 3 de 24

Marzo de 2016					
Puesto	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
21	Lorica	600	534	95.19%	98.78%

AÑO	MES	Puesto	No requer.	tramite	asignados	vencidos	a tiempo	finalizados	anulados	Quejas y recl.	oportunidad de la Resp
2016	Febrero marzo.	21	534	521	0	0	401	533	1	10	95.19%
		21	581	564	0	0	559	580	1	2	95.83%

El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes marzo de 2016 que en su totalidad fueron 534, anulados 1, de mostrándonos que 533 de estos fueron finalizados, se dio un aumento considerable en la cantidad de requerimientos finalizados a tiempo, pero debemos analizar que la exigencia de cantidad de PQRs esperados aumento, situación de la que no estamos de acuerdo ya que si vemos el promedio de los últimos tres meses no llegamos, ni sobrepasamos esa cantidad de requerimientos el promedio seria de 421, aunque podemos ver que con relación al mes anterior aumento. el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto # 21 en el ranking a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto 21, es decir igual, el porcentaje de oportunidad de la respuesta fue 95.19% Los requerimientos ingresados a través de la WEB corresponden a veintiocho (28) del total de requerimientos ingresados en el SAC. los cuales fueron finalizados a tiempo, ver Anexo N° 2.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

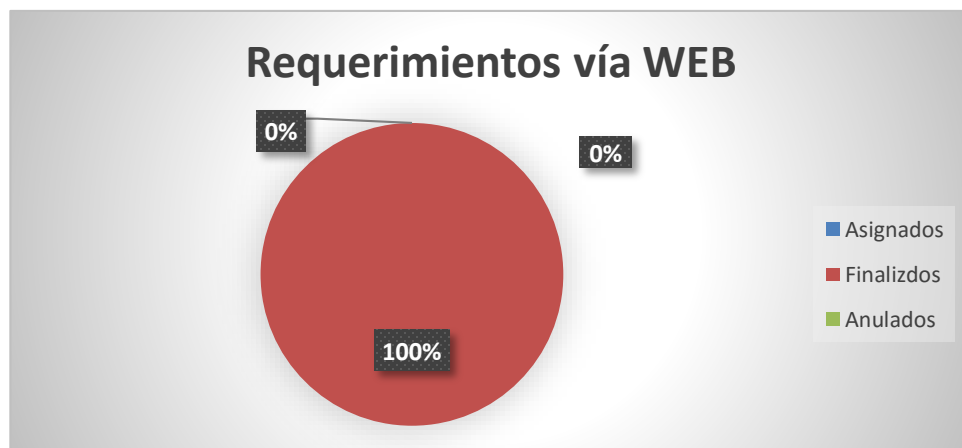
Fecha: 19/12/2014

Página 4 de 24

Lo que indica que aumento el numero de PQRs ingresados, aumentó. Es de anotar que el uso de la vía web ha mantenido un porcentaje muy bajo; para el ingreso de los requerimientos, 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 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.

Grafico 3

.Ver anexo N° 2



RADICACIÓN Y CORRESPONDENCIA

Durante el mes de marzo se ingresaron un total de 534 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.

DERECHOS DE PETICIÓN:

En la Secretaría para el mes De marzo no se radicó derecho de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. ver Anexo 3.-

INDICADORES:

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 5 de 24

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 marzo encontramos 10 quejas, todos direccionados a la oficina de Administración de Nómina, a las cuales se ha levantado el producto no conforme y se le hará el respectivo seguimiento estas se encuentran discriminadas en el 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 marzo, mediante un reporte interno del líder SAC a nivel nacional obtuvimos el 95.19% de oportunidad de la respuesta, según información interna aunque el ministerio de Educación aún no ha colgado los datos de donde normalmente se toma la información para proceder a emitir este informe ya que desde el mes de septiembre no actualizan los datos, la oportunidad de la respuesta es el pilar más importante para obtener bajar en el ranquin y posicionarnos en un mejor puesto, 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, 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 marzo , 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,



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 6 de 24

descargado desde el aplicativo SAC, donde podemos observar que los requerimientos ingresados fueron 534, 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.

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 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 veinte (20), así:

REQUERIMIENTOS CONSTESTADOS FUERA DE TIEMPO

Dependencias	Cantidad de PQR ingresados	Nº de PQR fuera de Tiempo	% de Oportunidad de la respuesta alcanzado
Administrativa y financiera	62	7	88.71%
Financiera	12	1	91.67%

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 7 de 24

Jurídica	19	2	94.44%
Recurso Humano	76	8	89.47%
Unidades desconcentradas	48	2	95.83%

Cabe resaltar que, según informe suministrado por el Sistema SAC, todas las oficinas relacionadas en el cuadro estuvieron por debajo de 95% excepto Unidades desconcentradas, 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 grado de cultura de revisión SAC.

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

CONCLUSIONES:

En el mes de enero se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de 534 requerimientos, arrojando un porcentaje de 95.19%, 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 28, con lo que vemos que su uso en aumento, 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 presentaron diez (10) quejas en la secretaria, las se direccionaron a diferentes oficinas de la misma, relacionadas con asuntos de tramites en el área administrativa, otros relacionados con instituciones educativas; docentes y Administrativos, para lo cual la oficina competente hará el seguimiento respectivo.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 8 de 24

En la Secretaría para este mes se recibieron tres derechos de petición direccionado a la oficina de Administración de Nómina, los que fueron finalizados en tiempo reglamentario, pero haciéndole su respectivo seguimiento.

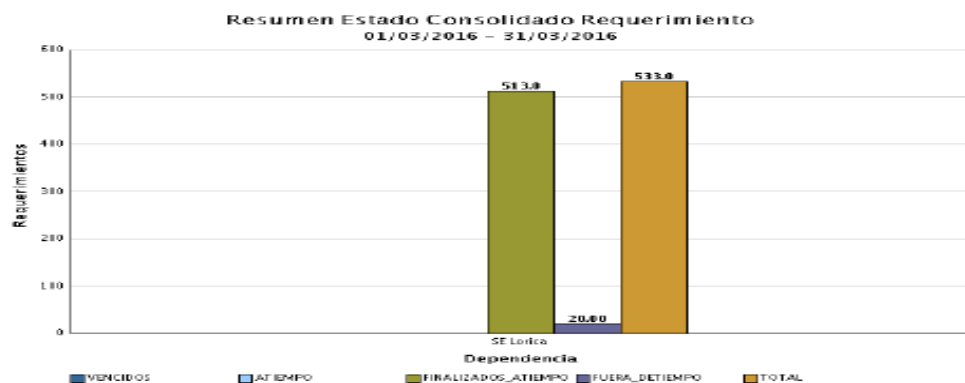
Se sugiere a la alta dirección intervenir con acciones que prevengan el desmejoramiento de la oportunidad de la respuesta para que se dé el correcto manejo para el tiempo de respuestas, ya que algunos requerimientos se finalizan fuera de tiempo, para este mes fue un total de 20, los cuales se discriminaron para su respectivo tratamiento..

ANEXOS DEL INFORME: mes DE MARZO

Total de Requerimientos	534	
Finalizado	533	100%
Anulado	1	0%

Clase de requerimientos

Sugerencia	1	0%
Tramite	521	98%
Queja o Reclamo	10	2%
Invitación	2	0%



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 9 de 24

Anexo N° 2. Documentos vía Web

Resumén de los requerimientos [editar](#) Desde Hasta [Ejecutar](#)

ID	Ciudadano Buscar	Creador Todo	Estado Tipo de requerimiento Todo	Canal Web	Eje temático Todo	Responsable Todo	Dependen cia Todo	A n e x o s	Fec ha de crea ción	Fec ha Ven cimi ento	Últi a mc ific ció
20 16 PQ R1 54 9	HERNANDEZ ORTIZ, SAIRO AN	Ciudadanos	Finalizado	Web	RECONOCIMIENTO DE ZONA DE DIFÍCIL ACCESO		ADMINISTRACION DE NOMINA	2	31/03/2016 11:48 AM	<u>21/04/2016</u>	20/04/2016 10:00 AM
20 16 PQ R1 29 7	TABORDA MARZOLA, SIGILFRE	Ciudadanos	Finalizado	Web	DOCUMENTOS DE APOYO		COBERTURA	5	10/03/2016 05:57 PM	<u>05/04/2016</u>	28/03/2016 04:09 PM
20 16 PQ	PEINADO PETRO, MARCELLA	Ciudadanos	Finalizado	Web	DOCUMENTOS DE		COBERTURA	1	09/03/2016	<u>04/04/2016</u>	28/03/2016

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 10 de 24

R1 25 4	A		a l i z a d o			APOYO				12:5 7 PM	<u>16</u>	04: 7 PM
20 16 PQ R1 36 3	PEINADO BALLESTE ROS, JORG	Ciudadan os	F i n a l i z a d o	Tramit e	Web	CERTIFIC ADO LABORAL		ADMINIST RACION DE CARRERA	4	14/0 3/20 16 12:5 8 PM	<u>22/0</u> <u>3/20</u> <u>16</u>	18/ 3/2 16 09: 8 AM
20 16 PQ R1 51 6	PEINADO BALLESTE ROS, JORG	Ciudadan os	F i n a l i z a d o	Tramit e	Web	DOCUME NTOS DE APOYO		ADMINIST RATIVA Y FINANCIE RA	0	29/0 3/20 16 02:5 2 PM	<u>19/0</u> <u>4/20</u> <u>16</u>	19/ 4/2 16 01: 0 PM
20 16 PQ R1 53 9	PROYECT O DE MODERNI ZACI	Ciudadan os	F i n a l i z a d o	Tramit e	Web	COMUNI CACIONE S MEN		DESPACH O	1	30/0 3/20 16 05:3 7 PM	<u>20/0</u> <u>4/20</u> <u>16</u>	09/ 4/2 16 10: 7 AM

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 11 de 24

20 16 PQ R1 10 4	COCIENTI FICA	Ciudadan os	Fin a l i z a d o	Tramit e	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS		ADMINIST RACION DE NOMINA	2	03/0 3/20 16 01:1 3 PM	29/0 3/20 16 11:3 AM
20 16 PQ R1 32 0	QUICENO, MILTA	Ciudadan os	Fin a l i z a d o	Tramit e	Web	RETIRO DE ESTUDIA NTES O TRASLAD OS A OTROS ESTABLE CIMIENT OS EDUCATI VOS.		COBERTU RA	0	11/0 3/20 16 11:5 2 AM	28/0 3/20 16 04:1 PM
20 16 PQ R1 29 6	TABORDA MARZOLA , SIGILFRE	Ciudadan os	Fin a l i z a d o	Tramit e	Web	DOCUME NTOS DE APOYO		ACCESO	1	10/0 3/20 16 05:5 2 PM	18/0 3/20 16 10:1 AM
20 16 PQ R1	MORALES DIAZ, MILTON RAMO	Ciudadan os	Fin a l i z a d o	Tramit e	Web	SOLICITU DES RELACIO NADAS		RECURS OS HUMANO S	1	18/0 3/20 16 11:5	22/0 3/20 16 08:00

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 12 de 24

45 6			I i z a d o			CON SEGURID AD SOCIAL			4 AM		8 AM
20 16 PQ R1 41 9	PEINADO BALLESTE ROS, JORG	Ciudadan os	F i n a l i z a d o	Tramit e	Web	DOCUME NTOS DE APOYO		ADMINIST RATIVA Y FINANCIE RA	2 16/0 3/20 16 10:1 9 PM	11/0 4/20 16	30/ 3/2 16 04: 1 PM
20 16 PQ R1 28 7	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Ciudadan os	F i n a l i z a d o	Tramit e	Web	DOCUME NTOS DE APOYO		ADMINIST RATIVA Y FINANCIE RA	1 10/0 3/20 16 02:2 8 PM	05/0 4/20 16	04/ 4/2 16 05: 7 PM
20 16 PQ R1 36 2	PEINADO BALLESTE ROS, JORG	Ciudadan os	F i n a l i z a d o	Tramit e	Web	DOCUME NTOS DE APOYO		ADMINIST RATIVA Y FINANCIE RA	1 14/0 3/20 16 12:4 9 PM	07/0 4/20 16	17/ 3/2 16 05: 1 PM

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 13 de 24

20 16 PQ R1 27 0	MALAGÓN VALERO, ROSA INÉS	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	COMUNICACIONES MEN	FINANCIERA	1	09/03/2016 04:05 PM	04/04/2016 10:08 AM
20 16 PQ R1 36 4	PEINADO BALLESTEROS, JORG	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	CERTIFICADO LABORAL	ADMINISTRACION DE CARRERA	3	14/03/2016 01:11 PM	18/03/2016 09:00 AM
20 16 PQ R1 27 3	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	DOCUMENTOS DE APOYO	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	09/03/2016 04:23 PM	04/04/2016 05:05 PM
20 16 PQ R1 26 3	BENEDETTI ARGEL, DIANA PA	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	NORMATIVIDAD	RECURSOS HUMANOS	2	09/03/2016 03:15 PM	04/04/2016 11:01 AM

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 14 de 24

			d									
2016 PQ R1 201	ORTEGA BALLESTROS, VICKY	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	NOVEDADES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS		PERMANENCIA	1	07/03/2016 04:08 PM	31/03/2016	23/3/2016 07:08 AM
2016 PQ R1 101	'COCIENTIFICA	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	Web	TERCEROS POR LIBRANZAS		ADMINISTRACION DE NOMINA	3	03/03/2016 01:07 PM	29/03/2016	29/3/2016 11:08 AM
2016 PQ R1 099	'COCIENTIFICA	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	Web	TERCEROS POR LIBRANZAS		ADMINISTRACION DE NOMINA	3	03/03/2016 01:05 PM	29/03/2016	29/3/2016 11:07 AM
2016 PQ	'COCIENTIFICA	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	Web	TERCEROS POR LIBRANZAS		ADMINISTRACION DE	2	03/03/2016	29/03/2016	29/3/2016



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 24

R1 09 7			a l i z a d o	mo		AS		NOMINA		01:0 2 PM		11: 5 AM
20 16 PQ R1 09 6	, COCIENTI FICA	Ciudadan os	F i n a l i z a d o	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS		ADMINIST RACION DE NOMINA	5	03/0 3/20 16 01:0 1 PM	<u>29/0</u> <u>3/20</u> <u>16</u>	29/ 3/2 16 11: 1 AM
20 16 PQ R1 10 0	, COCIENTI FICA	Ciudadan os	F i n a l i z a d o	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS		ADMINIST RACION DE NOMINA	4	03/0 3/20 16 01:1 0 PM	<u>29/0</u> <u>3/20</u> <u>16</u>	29/ 3/2 16 11: 1 AM
20 16 PQ R1 10 2	, COCIENTI FICA	Ciudadan os	F i n a l i z a d o	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS		ADMINIST RACION DE NOMINA	2	03/0 3/20 16 01:1 1 PM	<u>29/0</u> <u>3/20</u> <u>16</u>	29/ 3/2 16 11: 2 AM

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 16 de 24

2016 PQ R1 09 4	COCIENTI FICA	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	Web	TERCER OS POR LIBRANZAS		ADMINISTRACION DE NOMINA	2	03/03/2016 01:02 PM	29/03/2016 11:03 AM
2016 PQ R1 09 5	COCIENTI FICA	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	Web	TERCER OS POR LIBRANZAS		ADMINISTRACION DE NOMINA	3	03/03/2016 01:04 PM	29/03/2016 11:06 AM
2016 PQ R1 09 8	COCIENTI FICA	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	Web	TERCER OS POR LIBRANZAS		ADMINISTRACION DE NOMINA	3	03/03/2016 01:08 PM	29/03/2016 11:00 AM
Total de registros											

Anexo 3. Cuadro de derechos de petición

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 17 de 24

CONSOLIDADO DERECHO DE PETICION SE Lorica											
Fecha Inicial: 01/03/2016				Fecha Final: 31/03/2016							
Dependencia	No Radicado	Ciudadano	Estado	Eje Temático	Derecho Petición	Contenido derecho Petición	Respuesta	Fecha Creación	Fecha Vencimiento	Fecha Finalización	Días Invertidos en dar Respuesta
DEPENDENCIAS				NÚMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS							
Total				0							

Anexo N° 4

Quejas y Reclamos.

Resumen de los requerimientos [editar](#) Desde Hasta [Ejecutar](#)

ID	Ciudadano Todos Buscar	Creador Todo	Estado Finalizado	Tipo de requerimiento Queja	Canal Web	Eje temático Todo	Responsable Todo	Dependencia Todo	Anexos	Fecha de creación	Fecha Vencimiento	Última modificación
2016PQR101	COCIENTIFICA	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	Web	TERCER OS POR LIBRANZAS		ADMINISTRACION DE NOMINA	3	03/03/2016 01:07 PM	29/03/2016 11:08 AM	
2016PQR099	COCIENTIFICA	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	Web	TERCER OS POR LIBRANZAS		ADMINISTRACION DE NOMINA	3	03/03/2016 01:05 PM	29/03/2016 11:07 AM	



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 18 de 24

			z a d o								
20 16 PQ R1 09 7	COCIENTI FICA	Ciudadan os	F i n a l i z a d o	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS		ADMINIST RACION DE NOMINA	2	03/0 3/20 16 01:0 2 PM	29/0 3/20 16 11: 5 AM
20 16 PQ R1 09 6	COCIENTI FICA	Ciudadan os	F i n a l i z a d o	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS		ADMINIST RACION DE NOMINA	5	03/0 3/20 16 01:0 1 PM	29/0 3/20 16 11: 1 AM
20 16 PQ R1 10 0	COCIENTI FICA	Ciudadan os	F i n a l i z a d o	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS		ADMINIST RACION DE NOMINA	4	03/0 3/20 16 01:1 0 PM	29/0 3/20 16 11: 1 AM
20 16	COCIENTI	Ciudadan	F i n a l i z a d o	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR		ADMINIST RACION	2	03/0 3/20	29/0 3/20



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 19 de 24

PQ R1 10 2	FICA	os	n a l i z a d o	Recla mo		LIBRANZ AS		DE NOMINA		16 01:1 1 PM	<u>16</u>	16 11: 2 AM
20 16 PQ R1 09 4	, COCIENTI FICA	Ciudadan os	F i n a l i z a d o	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS		ADMINIST RACION DE NOMINA	2	03/0 3/20 16 01:0 2 PM	<u>29/0 3/20 16</u>	29/ 3/2 16 11: 3 AM
20 16 PQ R1 09 5	, COCIENTI FICA	Ciudadan os	F i n a l i z a d o	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS		ADMINIST RACION DE NOMINA	3	03/0 3/20 16 01:0 4 PM	<u>29/0 3/20 16</u>	29/ 3/2 16 11: 6 AM
20 16 PQ R1 09 8	, COCIENTI FICA	Ciudadan os	F i n a l i z a d o	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS		ADMINIST RACION DE NOMINA	3	03/0 3/20 16 01:0 8 PM	<u>29/0 3/20 16</u>	29/ 3/2 16 11: 0 AM

Página 20 de 24

Anexo N° 5. Dependencias por estado de finalización.

Fecha Final:
31/03/2016

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	15	15	0	0	0	0	100.00%
	Total	15	15	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Carrera	Tramite	18	17	0	0	0	1	100.00%
	Total	18	17	0	0	0	1	100.00%
Administracion De Nomina	Queja o Reclamo	9	9	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	70	70	0	0	0	0	100.00%
	Total	79	79	0	0	0	0	100.00%
Administrativa Y Financiera	Tramite	62	55	7	0	0	0	88.71%
	Total	62	55	7	0	0	0	88.71%
Archivo	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Calidad Educatva	Tramite	14	14	0	0	0	0	100.00%
	Total	14	14	0	0	0	0	100.00%
Cobertura	Tramite	31	31	0	0	0	0	100.00%
	Total	31	31	0	0	0	0	100.00%
Deporte, Recreacion, Cultura Y Turismo	Tramite	11	11	0	0	0	0	100.00%
	Total	11	11	0	0	0	0	100.00%
Desarollo De Personal	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Despacho	Invitacion	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	34	34	0	0	0	0	100.00%
	Total	37	37	0	0	0	0	100.00%
Evaluacion	Tramite	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	4	4	0	0	0	0	100.00%
Financiera	Tramite	12	11	1	0	0	0	91.67%
	Total	12	11	1	0	0	0	91.67%

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 21 de 24

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/03/2016

Fecha Final:
31/03/2016

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 Respuesta
Infraestructura	Tramite	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Inspeccion Y Vigilancia	Tramite	14	14	0	0	0	0	100.00%
	Total	14	14	0	0	0	0	100.00%
Juridica	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	18	16	2	0	0	0	88.89%
	Total	19	17	2	0	0	0	89.47%
Manejo De Fondo Prestacional	Tramite	42	42	0	0	0	0	100.00%
	Total	42	42	0	0	0	0	100.00%
Mejoramiento	Tramite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	1	1	0	0	0	0	100.00%
Permanencia	Tramite	24	24	0	0	0	0	100.00%
	Total	24	24	0	0	0	0	100.00%
Planeacion	Tramite	12	12	0	0	0	0	100.00%
	Total	12	12	0	0	0	0	100.00%
Recursos Humanos	Tramite	76	68	8	0	0	0	89.47%
	Total	76	68	8	0	0	0	89.47%
Servicios Informaticos	Tramite	8	8	0	0	0	0	100.00%
	Total	8	8	0	0	0	0	100.00%
Unidades Desconcentradas	Tramite	48	46	2	0	0	0	95.83%
	Total	48	46	2	0	0	0	95.83%
Total Entidad:		534	513	20	0	0	1	96.19%

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 22 de 24

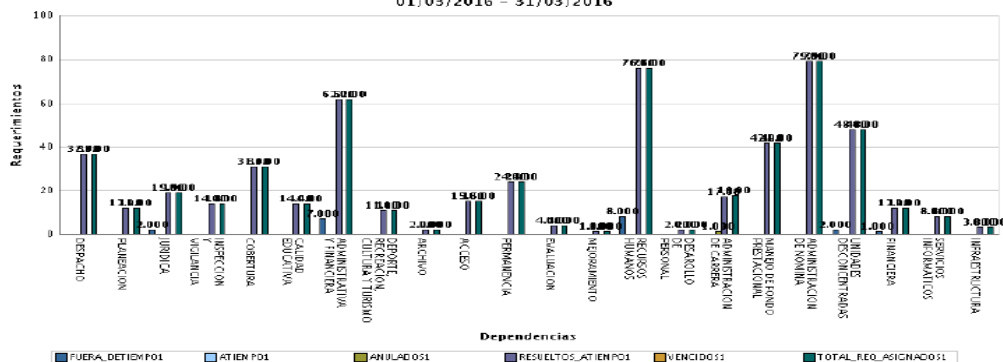
DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/03/2016

Fecha Final:
31/03/2016

Comparativo Dependencias vs Estado Requerimiento
01/03/2016 – 31/03/2016



CONSOLIDADO ESTADO DE REQUERIMIENTO

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/03/2016

Fecha Final:
31/03/2016

Recursos Humanos	Viky Carolina Burgos	Cargos
Fuentes	2016PQR1250	Tramite Certificación De Presentación E Iniciación De Labores
	2016PQR1246	Tramite Certificación De Presentación E Iniciación De Labores
	2016PQR1272	Tramite Certificación De Presentación E Iniciación De Labores
	2016PQR1039	Tramite Servidores Públicos Amenazados
Total		8
Unidades Desconcentradas	Edimads Cogollo Ortiz	2016PQR1071
	Elkin Anibal Castillo Padilla	2016PQR1286
	Total	2
Total		20
RESUMEN		VENCIDOS A TIEMPO FINALIZADOS A TIEMPO FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO
Total Entidad		0 0 513 20



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 24

RANKING NACIONAL

Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

Marzo de 2016

			PUESTO	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
	Enero	Febrero						
6	1	1	1	Envigado	600	607	100,00%	100,00%
	8	1	1	Facatativa	600	619	100,00%	100,00%
	7	9	1	Meta	1500	1695	100,00%	100,00%
	6	1	1	Mosquera	600	661	100,00%	100,00%
	1	1	1	Pitalito	600	676	100,00%	100,00%
	1	1	1	Tumaco	600	772	100,00%	100,00%
	1	1	1	Tunja	600	707	100,00%	100,00%
	1	1	1	Turbo	600	700	100,00%	100,00%
	1	1	1	Vichada	600	727	100,00%	100,00%
	1	8	2	Caldas	1500	1536	99,85%	99,93%
	1	1	2	Duitama	600	666	100,00%	99,93%
	1	3	2	Ipiales	600	697	99,86%	99,93%
	1	6	2	Vaupés	600	651	99,85%	99,93%
	1	14	3	Magangué	600	613	99,17%	99,59%
	9	5	4	Maicao	600	676	99,36%	99,36%
	19	13	5	Tuluá	600	739	99,31%	99,29%
	2	1	6	Cesar	2400	2292	100,00%	99,10%
	14	9	7	Cartago	600	685	98,64%	98,99%
	11	15	8	Girón	600	756	97,52%	98,61%
	21	18	9	Armenia	1500	1611	97,56%	98,57%
	3	2	10	Nariño	3700	3398	99,69%	98,20%
	13	7	11	Fusagasugá	600	547	99,84%	98,15%
	17	11	12	Amazonas	600	826	96,31%	97,96%
	36	37	13	Valledupar	1500	1827	96,21%	97,94%
	4	1	14	Chía	600	539	99,16%	97,55%
	3	12	14	Pasto	1500	1316	100,00%	97,55%
	1	1	15	Quindío	1500	1306	100,00%	97,41%
	15	10	16	Putumayo	2400	2237	96,89%	97,00%
	31	28	17	Ibagué	2400	2554	94,01%	96,81%
	5	16	18	Chocó	2400	2025	99,82%	96,79%
	16	26	19	Apartado	600	498	99,78%	96,40%
	1	4	20	Zipaquirá	1500	1194	99,86%	95,85%
	10	21	21	Lorica	600	534	95,19%	95,40%
	24	31	22	Sincelejo	1500	1175	98,89%	95,11%
	51	36	23	Piedecuesta	600	636	89,84%	94,79%

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 24 de 24