



Santa Cruz de Lorica, Octubre de 2016

Doctor
OSCAR ANTONIO RHENALS ESPAÑA
Secretario de Educación Municipal
Ciudad

Asunto: Entrega de informe SAC.

Cordial saludo.

Mediante en presente envío a usted informe del sistema de atención al ciudadano correspondiente al mes de septiembre 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,
ORIGINAL FIRMADO
SANDRA CORREA VELASCO
Técnico Administrativo -Líder SAC



INFORME ATENCION AL CIUDADANO

ESTADO ACTUAL MES DE SEPTIEMBRE DE 2016

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 septiembre de 2016 (SAC).

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

Tabla de reporte global de requerimiento

Tabla N° 1



SEPTIEMBRE DE 2016					
Puesto	Secretaría	No. PQRs Esperados	No. PQRs Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
6	Lorica	600	606	99.67%	99.84%

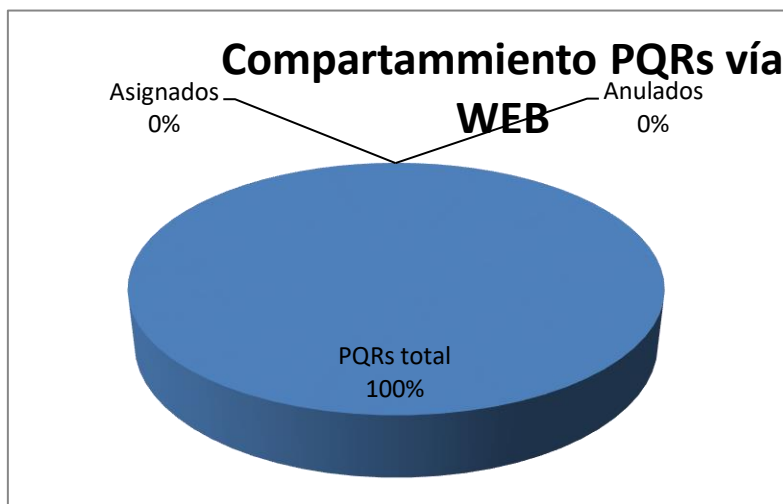
AÑO	MES	Puesto	No requer.	tramite	Req. fuera de tiempo	vencidos	a tiempo	finalizados	anulados	Quejas y recl.	oportunidad de la Resp
2016	Agosto Septiemb	6	606	579	5	0	592	594	2	1	99.67%
		24	634	626	7	0	623	630	0	3	97.50%

El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes de Septiembre de 2016 que en su totalidad fueron 606, mostrándonos que 594 de estos fueron finalizados, para este mes no alcanzamos la meta de los requerimientos esperados que es de 600, el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto # 6 en el ranquin a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto 24, lo cual demuestra que si se puede trabajar en quipo respondiendo oportunamente los requerimientos Los requerimientos ingresados a través de la WEB corresponden a diecisiete (17) del total de requerimientos ingresados en el SAC. Los cuales fueron finalizados a tiempo.

Ver Anexo N° 2.

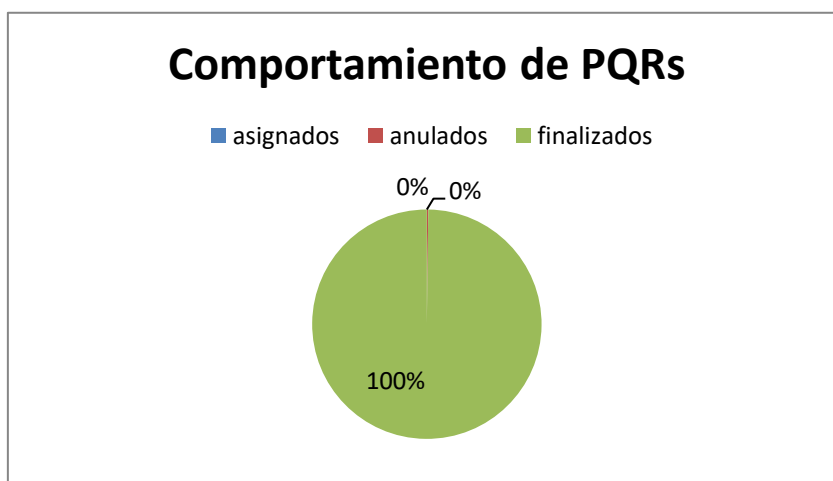
De los requerimientos vía Web podemos decir que representan para la Secretaría un mecanismo para descongestionar las oficinas, y para que el ciudadano tenga mayor comodidad y ahorro de dinero. Se seguirá trabajando de manera personalizada al ciudadano para que haga uso de esta herramienta, Se ha implementado la orientación personalizada a usuarios de la SEM. Pero se hace necesario por nuestra parte reforzar la oficina del SAC con personal de planta ya que sólo tenemos un operador. El número ingresado para este mes fue de 17.

Grafico 1
.Ver anexo N° 2



RADICACIÓN Y CORRESPONDENCIA

Durante el mes de septiembre se ingresaron un total de 606 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 gráfico 2.



DERECHOS DE PETICIÓN:

Carrera 25 N° 403 Barrio Cascajal Telefax: 7538002 - Lorica- Córdoba



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 5 de 91

En la Secretaría para el mes de septiembre se radicaron ocho (8) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las áreas Administración de nómina (4), administrativa y financiera (1), Archivo (1) y jurídica (2). 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 septiembre encontramos una (1) queja, miremos el indicador:

VTQ: Variación total de quejas de la Secretaria

Qt: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo actual= 1

Qt-1: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo anterior = 3

VTQ= (Qt -Qt-1)/Qt-1			
2016	Qt	Qt - 1	VTQ
Agosto	3	1	200%
Septiembre	1	3	-67%

200%
-67%

El indicador nos dice que hubo disminución en el nivel de crecimiento de las quejas -67% donde el porcentaje ideal sería -100%; esta fue asignada al funcionario competente (ver anexo N° 4), para la resolución de las mismas y a la que se hará el respectivo seguimiento.

El segundo indicador es Oportunidad de la Respuesta.

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA :

Carrera 25 N° 403 Barrio Cascajal Telefax: 7538002 - Lorica- Córdoba





Es el segundo indicador del sistema SAC denominado Efectividad en la respuesta, en el que se puede observar que para este mes de septiembre, mediante un reporte interno del líder nacional, SAC- MEN obtuvimos el 99.67% de oportunidad de la respuesta, el porcentaje obtenido de la oportunidad de la respuesta, nos indica que el número de requerimientos finalizados a tiempo aumentó, aumentando la oportunidad de la respuesta por parte de los funcionarios, tuvimos dos áreas en la que su desempeño a pesar de tener requerimientos respondidos fuera de tiempo, superaron el 95% (porcentaje que debemos mantener). Otras alcanzaron o mantuvieron el 100%, para este mes de septiembre. Pasamos a mirar las dependencias por estado de finalización, con el fin de informar a la alta dirección el comportamiento de las dependencias, teniendo en cuenta que para este mes el puntaje a nivel nacional mejoró notablemente

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION:

El estado de finalización por dependencias de los diferentes requerimientos correspondientes a este mes de septiembre, 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 606, observamos el manejo que se da en las diferentes dependencias por estado de finalización.

Se ha hecho 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 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 cinco (5), así:

REQUERIMIENTOS CONSTESTADOS FUERA DE TIEMPO

Dependencias	Cantidad de PQR ingresados	N° de PQR fuera de Tiempo	% de Oportunidad de la respuesta alcanzado
ADM. DE NÓMINA	94	4	97.80%



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 7 de 91

DESPACHO	65	1	97.50%
----------	----	---	--------

Cabe resaltar que, según informe suministrado por el Sistema SAC, dos dependencias contestaron requerimientos fuera de tiempo; administración de Nómina y Despacho, pero su porcentaje de oportunidad estuvo en nivel alto, las demás áreas alcanzaron el 100%; esto incidió en gran medida al puesto en el que se ubicó la SEM en el ranquin nacional. Se sugiere a la alta dirección tomar acciones de acuerdo al comportamiento de las dependencias por estado de finalización, para resaltar la buena labor o para alertar a los funcionarios por responder requerimientos fuera de tiempo o vencidos o en términos generales para felicitar a la secretaria por el puesto obtenido en ranquin a nivel nacional.

CONCLUSIONES:

En el mes de septiembre se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de 606 requerimientos, arrojando un porcentaje de oportunidad de la respuesta de 99.67%, es decir nivel alto, lo que nos invita a seguir trabajando para permanecer con buenos resultados haciendo trabajo en equipo; El puntaje de oportunidad de la respuesta subió, comparado con meses anteriores, este ha sido el mejor.

El número de requerimientos que se encuentran ingresados por el sistema vía web es de 6, con lo que vemos que su uso aumentó, 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 julio se presentaron nueve quejas en la secretaría.

En la Secretaría para este mes recibieron cuatro derechos de petición direccionado a la oficina de calidad (1) y uno (1) a la oficina de Recurso Humano, y dos (2) a la oficina de despacho.

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 50, los cuales se discriminaron para su respectivo tratamiento.

SANDRA CORREA VELASCO

Carrera 25 N° 403 Barrio Cascajal Telefax: 7538002 - Lorica- Córdoba





Técnico Administrativo -Líder SAC

Anexo 1.

Resumen rápido Global – septiembre.

Todos los valores están redondeados

Total de Requerimientos	606
Asignado	10 2%
Finalizado	594 98%
Anulado	2 0%
Clase de requerimientos	
Consulta	8 1%
Felicitaciones	4 1%
Tramite	579 96%
Queja o Reclamo	1 0%
Invitación	14 2%

Resumen del año

Total usuarios registrados	165
Total ciudadanos registrados	4032

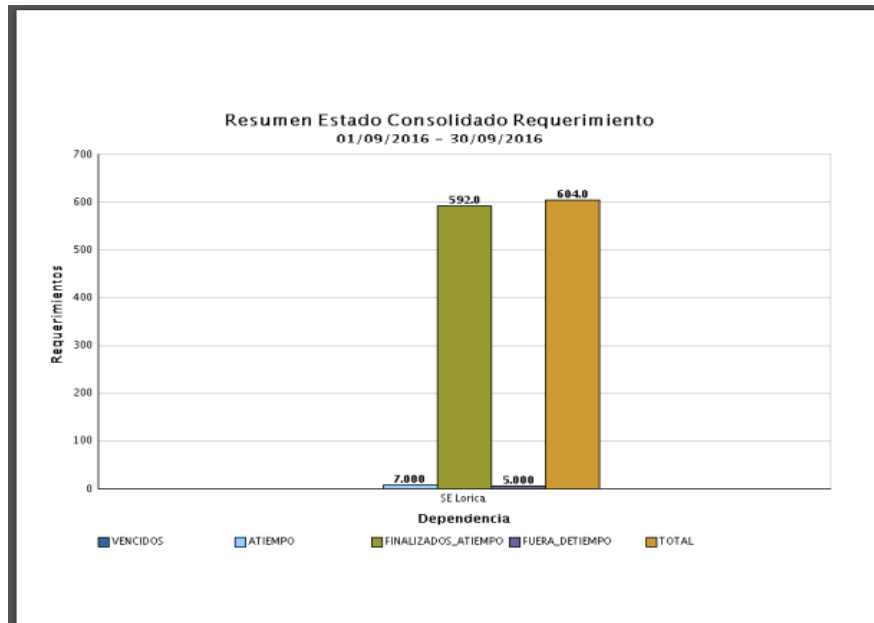
Anexo 2.



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 9 de 91



Derechos de Petición mes Septiembre 2016

CONSOLIDADO DERECHO DE PETICION
SE Lorica

Fecha Inicial:
01/09/2016

Fecha Final:
30/09/2016

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ARCHIVO	1
JURIDICA	2
Total	8

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRACION DE NOMINA	4
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 10 de 91

Anexo 3. Quejas o reclamos

Resumen de los requerimientos

[editar](#)

Desde

01/09/201

Hasta

30/09/201

[Ejecutar](#)

ID	Ciudadano	Creador	Estado	Tipo de requerimiento	Canal	Eje temático	Responsable	Dependencia	Anexos	Fecha de creación	Fecha de vencimiento	Última modificación
	Todos Buscar			Queja o Reclamo	Todo							
2016 PQ R4 73 3	RODÍÑO LOPEZ, YERLA YOLAN	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	Web	INCONSISTENCIAS DE NOMINA		ADMINISTRACION DE NOMINA	0	12/09/2016 02:36 PM	03/10/2016	28/09/2016 03:29 PM

Asnexo 4. Requerimientos vía WEB.

Resumen de los requerimientos

[editar](#)

Desde

01/09/201

Hasta

30/09/201

[Ejecutar](#)

ID	Ciudadano	Creador	Estado	Tipo de requerimiento	Canal	Eje temático	Responsable	Dependencia	Anexos	Fecha de creación	Fecha de vencimiento	Última modificación
	Todos Buscar				Web							
2016 PQ R4 47 6	TABORDA MARZOLA, SIGILFRE	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	INFORMES DE GESTIÓN Y REPORTES DE CONTABILIDAD ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS.		FINANCIERA	1	02/09/2016 11:55 AM	23/09/2016	14/09/2016 08:30 AM



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 11 de 91

20 16 P Q R4 55 1	ORTEGA BALLESTE ROS, VICKY	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	Web	DOCUMENTOS DE APOYO		SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	1	05/09/2016 03:18 PM	<u>26/09/2016</u>	06/09/2016 10:26 AM
20 16 P Q R4 55 4	ORTEGA BALLESTE ROS, VICKY	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	Web	DOCUMENTOS DE APOYO		SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	1	05/09/2016 03:23 PM	<u>26/09/2016</u>	06/09/2016 10:33 AM
20 16 P Q R4 55 5	ORTEGA BALLESTE ROS, VICKY	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	Web	DOCUMENTOS DE APOYO		SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	1	05/09/2016 03:25 PM	<u>26/09/2016</u>	06/09/2016 10:27 AM
20 16 P Q R4 56 9	LENGUA VILORIA, CRISTO EN	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	Web	CERTIFICADO LABORAL		SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	0	05/09/2016 04:05 PM	<u>26/09/2016</u>	06/09/2016 09:51 AM
20 16 P Q R4 60 0	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	Web	RETIRO DE ESTUDIANTES O TRASLADOS A OTROS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS.		COBERTURA	1	06/09/2016 02:12 PM	<u>20/09/2016</u>	09/09/2016 10:15 AM



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, RECREACIÓN,
CULTURA Y DEPORTE
SANTA CRUZ DE LLORCA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 12 de 91

20 16 P Q R4 66 3	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	Web	DOCUMENTOS DE APOYO		DESPACHO	1	07/ 09/ 201 6 03: 17 PM	<u>28/</u> <u>09/</u> <u>201</u> <u>6</u>	27/ 09/ 201 6 05: 19 PM
20 16 P Q R4 69 7	LMASEGUR AMOS	Ciudadanos	Finalizado	Felicitaciones	Web	DOCUMENTOS DE APOYO		SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	0	08/ 09/ 201 6 03: 37 PM	<u>29/</u> <u>09/</u> <u>201</u> <u>6</u>	08/ 09/ 201 6 04: 00 PM
20 16 P Q R4 71 6	DORIA MIER, LUIS ALBERTO	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	Web	DOCUMENTOS DE APOYO		COBERTURA	1	09/ 09/ 201 6 02: 12 PM	<u>30/</u> <u>09/</u> <u>201</u> <u>6</u>	27/ 09/ 201 6 09: 56 AM
20 16 P Q R4 73 3	RODIÑO LOPEZ, YERLA YOLAN	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	Web	INCONSISTENCIAS DE NOMINA		ADMINISTRACION DE NOMINA	0	12/ 09/ 201 6 02: 36 PM	<u>03/</u> <u>10/</u> <u>201</u> <u>6</u>	28/ 09/ 201 6 03: 29 PM
20 16 P Q R4 83 4	LOPEZ HERNANDEZ, RICHARD	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	Web	DOCUMENTOS DE APOYO		COBERTURA	3	16/ 09/ 201 6 01: 57 PM	<u>07/</u> <u>10/</u> <u>201</u> <u>6</u>	27/ 09/ 201 6 10: 01 AM
20 16 P Q R4 92	LOPEZ HERNANDEZ, RICHARD	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	Web	DOCUMENTOS DE APOYO		DESPACHO	1	21/ 09/ 201 6 09: 23	<u>12/</u> <u>10/</u> <u>201</u> <u>6</u>	26/ 09/ 201 6 09: 27





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 13 de 91

8									PM		AM
20 16 P Q R4 97 8	LMASEGUR AMOS	Ciudadanos	Finalizado	Consulta	Web	DOCUMENTOS DE APOYO		SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	0	27/09/2016 09:59 AM	19/10/2016 03:04 PM
20 16 P Q R5 00 1	BABILONIA VICHE, VICTOR J	Ciudadanos	Finalizado	Consulta	Web	DOCUMENTOS DE APOYO		SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	0	28/09/2016 11:40 AM	20/10/2016 03:51 PM
20 16 P Q R5 00 2	BABILONIA VICHE, VICTOR J	Ciudadanos	Finalizado	Consulta	Web	GESTIÓN DE INFORMACIÓN		PLANEACIÓN	0	28/09/2016 11:44 AM	20/10/2016 10:13 AM
20 16 P Q R5 03 9	MARTINEZ DORIA, LEONIS YA	Ciudadanos	Finalizado	Felicidades	Web	FELICITACIONES		DESPACHO	0	30/09/2016 11:08 AM	07/10/2016 11:09 AM
20 16 P Q R5 04 1	MARTINEZ DORIA, LEONIS YA	Ciudadanos	Finalizado	Felicidades	Web	FELICITACIONES		DESPACHO	0	30/09/2016 11:43 AM	07/10/2016 06:56 AM
20 16 P Q	MARTINEZ DORIA, LEONIS YA	Ciudadanos	Finalizado	Felicidades	Web	FELICITACIONES		SERVICIO DE ATENCION AL	0	30/09/2016	07/10/2016

Carrera 25 N° 403 Barrio Cascajal Telefax: 7538002 - Lorica- Córdoba





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 14 de 91

R5 04 2								CIUDADAN O	11: 44 AM	<u>6</u>	09: 34 AM
---------------	--	--	--	--	--	--	--	---------------	-----------------	----------	-----------------





SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 15 de 91

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/09/2016

Fecha Final:
30/09/2016

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	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	5	5	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Carrera	Tramite	49	49	0	0	0	0	100.00%
	Total	49	49	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Nomina	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	93	87	4	2	0	0	95.60%
	Total	94	88	4	2	0	0	97.80%
Administrativa Y Financiera	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	43	42	0	0	0	1	100.00%
	Total	44	43	0	0	0	1	100.00%
Archivo	Tramite	6	6	0	0	0	0	100.00%
	Total	6	6	0	0	0	0	100.00%
Calidad Educativa	Tramite	17	16	0	1	0	0	100.00%
	Total	17	16	0	1	0	0	100.00%
Cobertura	Tramite	50	48	0	2	0	0	100.00%
	Total	50	48	0	2	0	0	100.00%
Deporte, Recreacion, Cultura Y Turismo	Tramite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	1	1	0	0	0	0	100.00%
Despacho	Consulta	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Felicitaciones	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Invitación	10	9	1	0	0	0	90.00%
	Tramite	49	49	0	0	0	0	100.00%
	Total	65	64	1	0	0	0	97.50%
Evaluacion	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Financiera	Tramite	8	8	0	0	0	0	100.00%



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 16 de 91

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/09/2016

Fecha Final:
30/09/2016

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
Financiera	Total	8	8	0	0	0	0	100.00%
Infraestructura	Tramite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	1	1	0	0	0	0	100.00%
Inspeccion Y Vigilancia	Tramite	22	21	0	1	0	0	100.00%
	Total	22	21	0	1	0	0	100.00%
Juridica	Tramite	28	28	0	0	0	0	100.00%
	Total	28	28	0	0	0	0	100.00%
Manejo De Fondo Prestacional	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	40	40	0	0	0	0	100.00%
	Total	41	41	0	0	0	0	100.00%
Permanencia	Tramite	28	28	0	0	0	0	100.00%
	Total	28	28	0	0	0	0	100.00%
Planeacion	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Recursos Humanos	Tramite	71	70	0	1	0	0	100.00%
	Total	71	70	0	1	0	0	100.00%
Servicio De Atencion Al Ciudadano	Consulta	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Felicitaciones	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	9	8	0	0	0	1	100.00%
	Total	13	12	0	0	0	1	100.00%
Servicios Informaticos	Tramite	5	5	0	0	0	0	100.00%
	Total	5	5	0	0	0	0	100.00%
Unidades Desconcentradas	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	53	53	0	0	0	0	100.00%
	Total	54	54	0	0	0	0	100.00%
Tota Entidad:		606	592	5	7	0	2	99.78%

Anexo 6. Consolidado de Requerimientos

RESUMEN	VENCIDOS	A TIEMPO	FINALIZADOS A TIEMPO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO
Total Entidad	0	7	592	5



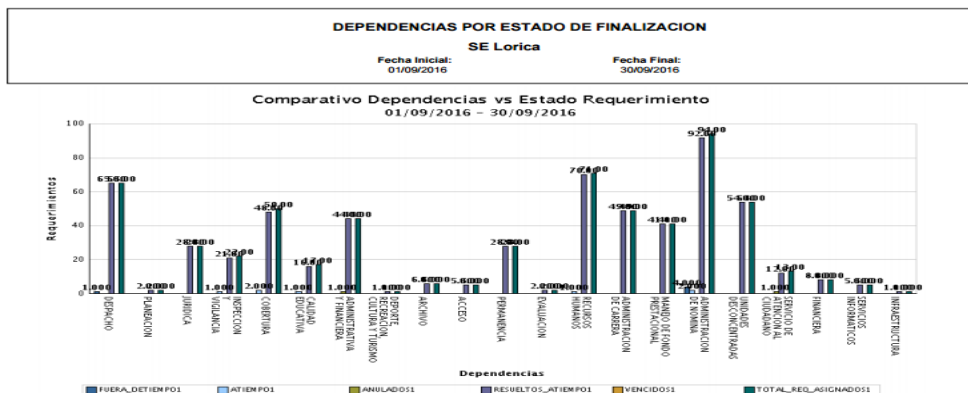
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, RECREACIÓN, CULTURA Y DEPORTE SANTA CRUZ DE LLORCA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 17 de 91



RANKING NACIONAL

Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

Septiembre de 2016

		Julio	Agosto	PUESTO	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
9	1	1	1	1	Cartago	600	713	100,00%	100,00%
2	1	1	1	1	Chocó	2400	3084	100,00%	100,00%
1	1	1	1	1	Duitama	600	757	100,00%	100,00%
1	6	1	1	1	Facatativa	600	687	100,00%	100,00%
32	1	1	1	1	Ipiales	600	601	100,00%	100,00%
1	1	1	1	1	Mosquera	600	660	100,00%	100,00%
1	1	1	1	1	Pitalito	600	727	100,00%	100,00%
19	2	1	1	1	Quindío	1500	1804	100,00%	100,00%
21	1	1	1	1	Rionegro	600	604	100,00%	100,00%
39	21	1	1	1	Sabaneta	600	874	100,00%	100,00%
1	1	1	1	1	Tumaco	600	861	100,00%	100,00%
1	1	1	1	1	Tunja	600	744	100,00%	100,00%
1	5	1	1	1	Turbo	600	792	100,00%	100,00%
1	1	1	1	1	Vaupés	600	606	100,00%	100,00%
1	1	1	1	1	Vichada	600	611	100,00%	100,00%
12	3	2	2	2	Narino	3700	3700	99,95%	99,96%
5	1	3	3	3	Zipaquirá	1500	2082	99,90%	99,95%
35	29	4	4	4	Arauca	600	708	99,75%	99,88%
11	1	5	5	5	Cesar	2400	2382	99,97%	99,84%
38	24	6	6	6	Llorca	600	606	99,67%	99,84%

Anexo 7. Ranquin de Secretarias.



Santa Cruz de Lorica, septiembre de 2016

Doctor
OSCAR ANTONIO RHENALS ESPAÑA
Secretario de Educación Municipal
Ciudad

Asunto: Entrega de informe SAC.

Cordial saludo.

Mediante en presente envío a usted informe del sistema de atención al ciudadano correspondiente al mes de agosto 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,

ORIGINAL FIRMADO

SANDRA CORREA VELASCO
Técnico Administrativo -Líder SAC



ESTADO ACTUAL MES DE AGOSTO DE 2016

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 agosto de 2016(SAC).

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

Tabla de reporte global de requerimiento

Tabla N° 1



AGOSTO DE 2016					
Puesto	Secretaría	No. PQRs Esperados	No. PQRs Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
24	Lorica	600	634	94.99%	97.50%

AÑO	MES	Puesto	No requer.	tramite	Req. fuera de tiempo	vencidos	a tiempo	finalizados	anulados	Quejas y recl.	oportunidad de la Resp
2016	Agosto julio	38	518	505	50	0	467	517	1	1	93.68%
		24	634	626	7	0	623	630	0	3	97.50%

El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes de agosto de 2016 que en su totalidad fueron 634, mostrándonos que 630 de estos fueron finalizados, para este mes se alcanzó la meta de los requerimientos esperados que es de 600, en total se ingresaron 634 PQRs, el cual aumentó con relación al mes anterior, el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto # 24 en el ranquin a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto 38, Los requerimientos ingresados a través de la WEB corresponden a veinte (20) del total de requerimientos ingresados en el SAC. Los cuales fueron finalizados a tiempo.

Ver Anexo N° 2.

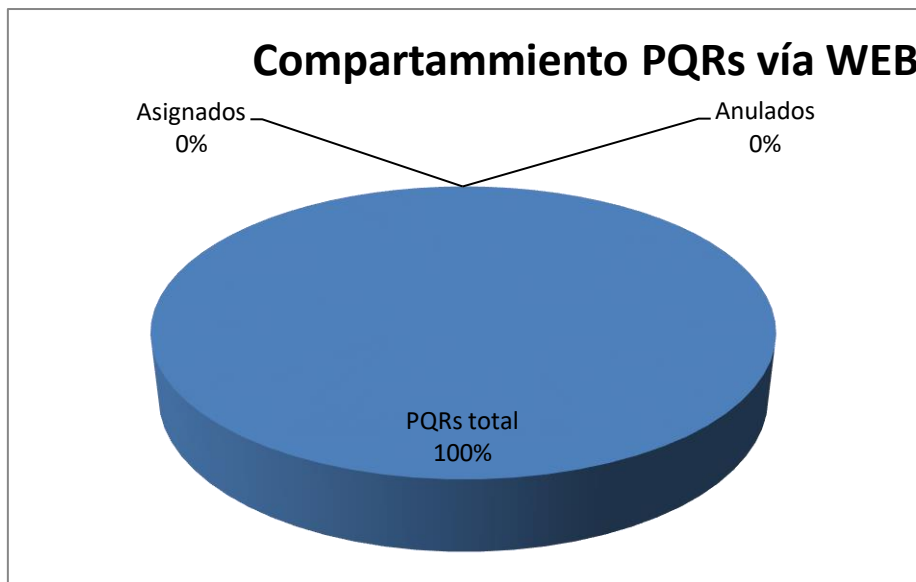
De los requerimientos vía Web podemos decir que representan para la Secretaría un mecanismo para descongestionar las oficinas, y para que el ciudadano tenga mayor comodidad y ahorro de dinero, se hace necesario por nuestra parte reforzar la oficina del SAC



con personal de planta ya que sólo tenemos un operador.

Grafico 1

.Ver anexo N° 2

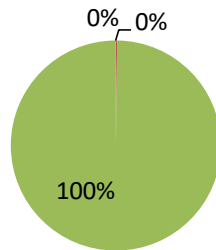


RADICACIÓN Y CORRESPONDENCIA

Durante el mes de agosto se ingresaron un total de 634 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. Ver gráfico 2.

Comportamiento de PQRs

■ asignados ■ anulados ■ finalizados



DERECHOS DE PETICIÓN:

En la Secretaría para el mes de agosto se radicaron siete (7) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las áreas Administración de nómina (2), archivo (1), Recurso Humano (2), cobertura (1), jurídica (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 agosto encontramos tres (3) quejas, miremos el indicador:

VTQ: Variación total de quejas de la Secretaria

Qt: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo actual

Qt-1: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo anterior

VTQ= (Qt -Qt-1)/Qt-1			
2016	Qt	Qt - 1	VTQ
julio	1	9	-89%
agosto	3	1	200%

-89%

200%

El indicador nos dice que hubo disminución en el nivel de crecimiento de las quejas, 200% donde el porcentaje ideal sería -100%; esta fue asignada al funcionario competente (ver



anexo N° 4), para la resolución de las mismas y a la que se hará el respectivo seguimiento.

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 agosto, mediante un reporte interno del líder SAC a nivel nacional obtuvimos el 94.99% de oportunidad de la respuesta, el porcentaje obtenido de la oportunidad de la respuesta, nos indica que el número de requerimientos finalizados a tiempo disminuyó, por parte de los funcionarios, tuvimos varias áreas que su desempeño estuvo por debajo del 95%(porcentaje que debemos mantener), el cual afectó de manera sustancial este porcentaje que debemos mantener o superar. Otras por el contrario se mantuvieron hasta en el 100%. Pasamos a mirar 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 agosto, 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 634, 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.

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 ha hecho 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 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 siete (7), así:

REQUERIMIENTOS CONSTESTADOS FUERA DE TIEMPO

RECURSO HUMANO	100	7	92.86%
----------------	-----	---	--------

Cabe resaltar que, según informe suministrado por el Sistema SAC, sólo la oficina De recurso humano obtuvo en oportunidad en la respuesta 92.86%, y otras según se puede apreciar en cuadro anterior quedaron por debajo del 95% las demás áreas alcanzaron el 100%; esto incidió en gran medida al puesto en el que se ubicó la SEM en el ranquin nacional, 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, y para que nuestra cultura de revisión SAC mejore.

CONCLUSIONES:

En el mes de agosto se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de 634 requerimientos, arrojando un porcentaje de oportunidad de la respuesta de 94.99%, debemos conservar un puntaje sobre un 95% para posicionarnos en nivel alto, lo que nos invita a mejorar para alcanzar la excelencia; haciendo trabajo en equipo; El puntaje de oportunidad de la respuesta bajó, comparado con meses anteriores.

El número de requerimientos que se encuentran ingresados por el sistema vía web es de 20, con lo que vemos que su uso aumentó, 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 secretaría.

Durante el mes de julio se presentaron tres quejas en la secretaría.

En la Secretaría para este meses recibieron siete derechos de petición Fueron direccionados a las áreas Administración de nómina (2), archivo (1), Recurso Humano (2), cobertura (1), jurídica (1).

Para este mes el total de requerimientos contestados fuera de tiempo fue de 7, a cargo de la

Carrera 25 N° 403 Barrio Cascajal Telefax: 7538002 - Lorica- Córdoba





dependencia de recurso Humano.

Atentamente,

SANDRA CORREA VELASCO
Técnico Administrativo -Líder SAC

Resumen rápido Global AGOSTO DE 2016

Total de Requerimientos	634	
Finalizado	630	99%
Asignado	4	1%
Anulado	0	0%

Clase de requerimientos		
Consulta	1	0%
Felicitaciones	1	0%
Tramite	626	99%
Queja o Reclamo	3	0%
Invitación	3	0%

Total usuarios registrados	165
Total Ciudadanos registrados	4017

CONSOLIDADO DERECHO DE PETICION	
SE Lorica	
Fecha Inicio:	Fecha Fin:
01/08/2016	31/08/2016

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRACION DE NOMINA	2
ARCHIVO	1
COBERTURA	1



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 26 de 91

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
JURIDICA	1
RECURSOS HUMANOS	2
Total	7

QUEJAS Y RECLAMOS

Resumen de los requerimientos [editar](#) Desde 01/08/201 Hasta 31/08/201 [Ejecutar](#)

ID	Ciudadano	Creador	Esta do	Tipo de requ rimie nto	Canal	Eje temático	Responsable	Dependen cia	A n e s	Fec ha de crea ción	Fec ha Ven cimi ento	últi ma mod ifica ción
	Todos Buscar			Queja o Reclamo	Todo							
20 16 PQ R4 29 0	HIGUITA MORELO, MARIA	SANDR A CORRE A	Final izad o	Queja o Recla mo	Person al	NOVEDA DES DE INSTITU CIONES EDUCAT IVAS		DESPAC HO	0	19/0 8/20 16 10:2 7 AM	09/0 9/20 16	24/0 8/20 16 04:3 5 PM
20 16 PQ R4 36 9	ACOSTA HERNAN DEZ, NORIS D	LEONIS MARTI NEZ DORIA	Final izad o	Queja o Recla mo	Person al	NOVEDA DES DE INSTITU CIONES EDUCAT IVAS		INSPECCI ON Y VIGILAN CIA	0	24/0 8/20 16 02:3 5 PM	14/0 9/20 16	09/0 9/20 16 08:0 0 AM
20 16 PQ R4 44 3	ANAYA PARDO, JORGE IVAN	LEONIS MARTI NEZ DORIA	Final izad o	Queja o Recla mo	Person al	TERCER OS POR LIBRAN ZAS		ADMINIS TRACION DE NOMINA	0	30/0 8/20 16 03:1 9 PM	20/0 9/20 16	20/0 9/20 16 09:5 4 PM

DOCUMENTOS VIA WEB

Resumen de los requerimientos [editar](#) Desde 01/08/201 Hasta 31/08/201 [Ejecutar](#)

Carrera 25 N° 403 Barrio Cascajal Telefax: 7538002 - Lorica- Córdoba





SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, RECREACIÓN,
CULTURA Y DEPORTE
SANTA CRUZ DE LÓRICA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 27 de 91

<u>ID</u>	<u>Ciudadano</u> Todos Buscar	<u>Creador</u>	<u>Esta</u> <u>do</u>	<u>Tipo</u> <u>de</u> <u>reque</u> <u>rimie</u> <u>nto</u>	<u>Canal</u> Web	<u>Eje</u> <u>temático</u>	<u>Responsable</u>	<u>Dependen</u> <u>cia</u>	<u>A</u> <u>n</u> <u>e</u> <u>x</u> <u>o</u> <u>s</u>	<u>Fec</u> <u>ha</u> <u>de</u> <u>crea</u> <u>ción</u>	<u>Fec</u> <u>ha</u> <u>Ven</u> <u>cimi</u> <u>ento</u>	<u>últi</u> <u>ma</u> <u>mod</u> <u>ifica</u> <u>ción</u>
20 16 PQ R3 84 5	ORTEGA BALLEST EROS, VICKY	Ciudadan os	Final izad o	Tramit e	Web	CICLO DE CALIDA D		CALIDAD EDUCATI VA	1	01/0 8/20 16 03:1 9 PM	13/0 9/20 16	24/0 8/20 16 11:2 8 AM
20 16 PQ R3 93 0	ORTEGA BALLEST EROS, VICKY	Ciudadan os	Final izad o	Tramit e	Web	NOVEDA DES DE INSTITU CIONES EDUCAT IVAS		UNIDAD ES DESCON CENTRA DAS	1	03/0 8/20 16 03:3 3 PM	25/0 8/20 16	12/0 8/20 16 08:4 0 PM
20 16 PQ R3 93 1	ORTEGA BALLEST EROS, VICKY	Ciudadan os	Final izad o	Tramit e	Web	NOVEDA DES DE INSTITU CIONES EDUCAT IVAS		UNIDAD ES DESCON CENTRA DAS	1	03/0 8/20 16 03:3 7 PM	25/0 8/20 16	12/0 8/20 16 08:4 7 PM
20 16 PQ R3 93 2	ORTEGA BALLEST EROS, VICKY	Ciudadan os	Final izad o	Tramit e	Web	RECONO CIENT O DE ZONA DE DIFICIL ACCESO		ADMINIS TRACION DE NOMINA	1	03/0 8/20 16 03:3 6 PM	25/0 8/20 16	18/0 8/20 16 03:0 4 PM
20 16 PQ R3 93	ORTEGA BALLEST EROS, VICKY	Ciudadan os	Final izad o	Tramit e	Web	PROYEC CION DE CUPOS		COBERT URA	1	03/0 8/20 16 03:4 1	25/0 8/20 16	17/0 8/20 16 04:5 4





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 28 de 91

3										PM		PM
2016PQ R3 94 1	HERNANDEZ ORTIZ, SAIRON AN	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	Web	CERTIFICADO LABORAL		ADMINISTRACION DE CARRERA	1	03/08/2016 04:18 PM	18/08/2016 08:51 AM	
2016PQ R4 06 9	LOPEZ HERNANDEZ, RICHARD	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	Web	NOVEDADES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS		INSPECCION Y VIGILANCIA	5	05/08/2016 10:31 PM	29/08/2016 11:07 AM	
2016PQ R4 07 0	LOPEZ HERNANDEZ, RICHARD	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	Web	NOVEDADES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS		UNIDADES DESCONCENTRADAS	9	05/08/2016 10:49 PM	29/08/2016 08:55 AM	
2016PQ R4 08 8	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	Web	GESTION USO E IMPLEMENTACION DE LAS MTIC		SERVICIOS INFORMATICOS	1	08/08/2016 03:04 PM	30/08/2016 08:30 AM	
2016PQ R4 08 9	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	Web	GESTION USO E IMPLEMENTACION DE LAS MTIC		SERVICIOS INFORMATICOS	1	08/08/2016 03:01 PM	30/08/2016 08:27 AM	
2016PQ R4	PEINADO PETRO, MARCILIA	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	Web	GESTION USO E IMPLEMENTACI		SERVICIOS INFORM	1	09/08/2016 11:0	31/08/2016 09:2	





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 29 de 91

10 9	A A					ON DE LAS MTIC		ATICOS		3 AM		0 AM
20 16 PQ R4 24 5	PEINADO PETRO, MARCILI A A	Ciudadan os	Final izad o	Tramit e	Web	SOLICIT UD TRANSF ERENCI A DE RECURS OS		FINANCI ERA	1	17/0 8/20 16 03:5 6 PM	07/0 9/20 16	19/0 8/20 16 02:4 4 PM
20 16 PQ R4 27 8	LOPEZ HERNAN DEZ, RICHARD	Ciudadan os	Final izad o	Tramit e	Web	NORMA TIVIDAD		COBERT URA	1	19/0 8/20 16 05:2 1 AM	09/0 9/20 16	25/0 8/20 16 07:3 8 AM
20 16 PQ R4 30 6	ORTEGA BALLEST EROS, VICKY	Ciudadan os	Final izad o	Tramit e	Web	SOLICIT UDES RELACI ONADAS CON SEGURI DAD SOCIAL		RECURS OS HUMANOS	1	22/0 8/20 16 07:0 4 AM	12/0 9/20 16	09/0 9/20 16 04:3 3 PM
20 16 PQ R4 31 8	TABORD A MARZOL A, SIGILFRE	Ciudadan os	Final izad o	Tramit e	Web	DOCUM ENTOS DE APOYO		COBERT URA	1	22/0 8/20 16 10:1 1 AM	12/0 9/20 16	25/0 8/20 16 07:4 3 AM
20 16 PQ R4 31 9	TABORD A MARZOL A, SIGILFRE	Ciudadan os	Final izad o	Tramit e	Web	DOCUM ENTOS DE APOYO		COBERT URA	1	22/0 8/20 16 10:1 7 AM	12/0 9/20 16	29/0 8/20 16 01:1 7 PM





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 30 de 91

20 16 PQ R4 32 0	TABORD A MARZOL A, SIGILFRE	Ciudadanos	Final izado	Tramite	Web	NOVEDADES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS		PERMANENCIA	1	22/08/2016 10:16 AM	<u>12/09/2016</u>	23/08/2016 01:17 PM
20 16 PQ R4 41 7	RODIÑO LOPEZ, YERLA YOLAN	Ciudadanos	Final izado	Consulta	Web	RECONOCIMIENTO DE ZONA DE DIFÍCIL ACCESO		ADMINISTRACION DE NOMINA	0	29/08/2016 08:27 AM	<u>19/09/2016</u>	12/09/2016 08:37 AM
20 16 PQ R4 44 7	BURGOS ORTEGA, VICTOR JOS	Ciudadanos	Final izado	Felicitaciones	Web	FELICITACIONES		SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	0	31/08/2016 11:16 AM	<u>07/09/2016</u>	05/09/2016 08:01 AM
20 16 PQ R4 44 9	LOPEZ HERNANDEZ, RICHARD	Ciudadanos	Final izado	Tramite	Web	NOVEDADES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS		DESPACHO	1	31/08/2016 09:18 PM	<u>21/09/2016</u>	20/09/2016 06:15 PM





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 31 de 91

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/08/2016

Fecha Final:
31/08/2016

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	12	12	0	0	0	0	100.00%
	Total	12	12	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Carrera	Tramite	61	61	0	0	0	0	100.00%
	Total	61	61	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Nomina	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	77	77	0	0	0	0	100.00%
	Total	79	79	0	0	0	0	100.00%
Administrativa Y Financiera	Tramite	18	18	0	0	0	0	100.00%
	Total	18	18	0	0	0	0	100.00%
Archivo	Tramite	8	8	0	0	0	0	100.00%
	Total	8	8	0	0	0	0	100.00%
Calidad Educativa	Tramite	12	9	0	3	0	0	100.00%
	Total	12	9	0	3	0	0	100.00%
Cobertura	Tramite	62	62	0	0	0	0	100.00%
	Total	62	62	0	0	0	0	100.00%
Desarrollo De Personal	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	1	1	0	0	0	0	100.00%
Despacho	Invitación	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	49	49	0	0	0	0	100.00%
	Total	52	52	0	0	0	0	100.00%
Evaluacion	Tramite	5	5	0	0	0	0	100.00%
	Total	5	5	0	0	0	0	100.00%
Financiera	Tramite	15	15	0	0	0	0	100.00%
	Total	15	15	0	0	0	0	100.00%
Inspeccion Y Vigilancia	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 32 de 91

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lórica

Fecha Inicial:
01/08/2016

Fecha Final:
31/08/2016

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
Inspeccion Y Vigilancia	Tramite	30	30	0	0	0	0	100.00%
	Total	31	31	0	0	0	0	100.00%
Juridica	Tramite	35	32	0	3	0	0	100.00%
	Total	35	32	0	3	0	0	100.00%
Manejo De Fondo Prestacional	Tramite	35	35	0	0	0	0	100.00%
	Total	35	35	0	0	0	0	100.00%
Mejoramiento	Tramite	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Permanencia	Tramite	26	26	0	0	0	0	100.00%
	Total	26	26	0	0	0	0	100.00%
Planeacion	Tramite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	1	1	0	0	0	0	100.00%
Recursos Humanos	Tramite	100	91	7	2	0	0	92.86%
	Total	100	91	7	2	0	0	92.86%
Servicio De Atencion Al Ciudadano	Felicitaciones	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	6	6	0	0	0	0	100.00%
	Total	7	7	0	0	0	0	100.00%
Servicios Informaticos	Tramite	12	12	0	0	0	0	100.00%
	Total	12	12	0	0	0	0	100.00%
Unidades Desconcentradas	Tramite	59	59	0	0	0	0	100.00%
	Total	59	59	0	0	0	0	100.00%
Tota Entidad:		634	619	7	8	0	0	99.66%



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, RECREACIÓN, CULTURA Y DEPORTE SANTA CRUZ DE LLORCA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 33 de 91

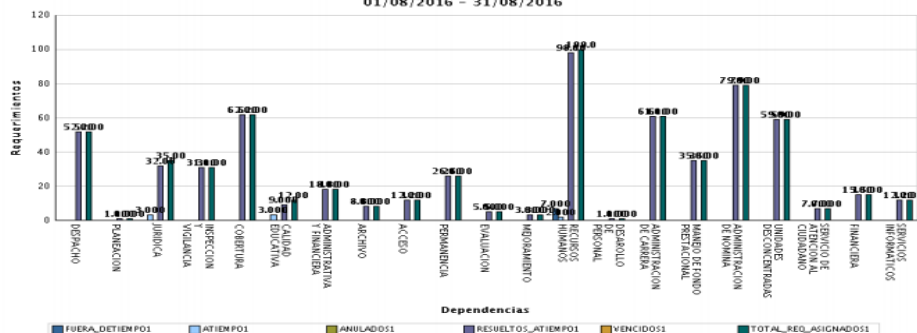
DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Llorca

Fecha Inicial:
01/08/2016

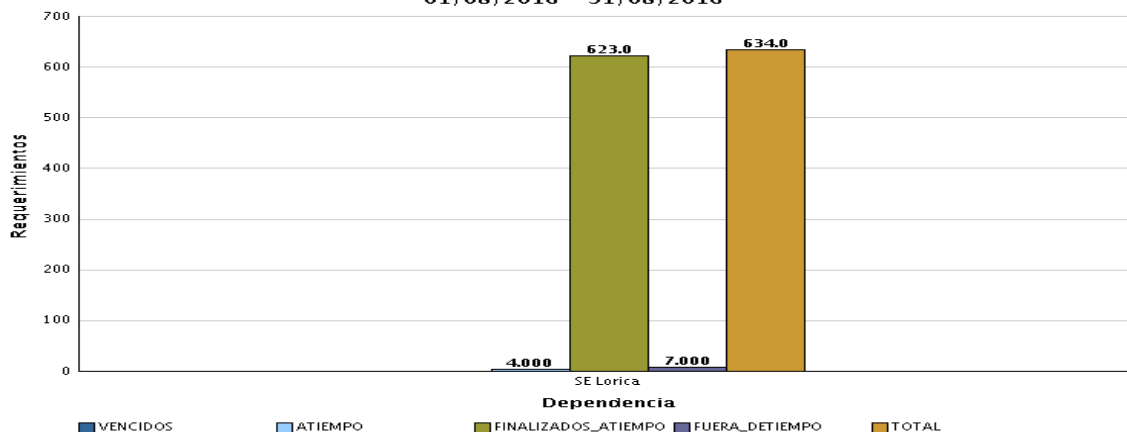
Fecha Final:
31/08/2016

Comparativo Dependencias vs Estado Requerimiento 01/08/2016 - 31/08/2016



RESUMEN	VENCIDOS	A TIEMPO	FINALIZADOS A TIEMPO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO
Total Entidad	0	4	623	7

Resumen Estado Consolidado Requerimiento 01/08/2016 - 31/08/2016





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 34 de 91

RANKING NACIONAL

Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

Agosto de 2016

	Junio		PUESTO	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
	Junio	Julio						
E 2016	1	10	1	Caldas	1500	2009	100,00%	100,00%
	1	9	1	Cartago	600	773	100,00%	100,00%
	1	11	1	Cesar	2400	3434	100,00%	100,00%
	1	2	1	Chocó	2400	2573	100,00%	100,00%
	1	1	1	Duitama	600	938	100,00%	100,00%
	13	32	1	Ipiiales	600	711	100,00%	100,00%
	4	26	1	Magangué	600	851	100,00%	100,00%
	1	1	1	Mosquera	600	734	100,00%	100,00%
	8	21	1	Pitalito	600	932	100,00%	100,00%
	4	1	1	Rionegro	600	696	100,00%	100,00%
	1	1	1	Tumaco	600	981	100,00%	100,00%
	3	1	1	Tunja	600	883	100,00%	100,00%
	1	1	1	Vaupés	600	609	100,00%	100,00%
	3	5	1	Vichada	600	642	100,00%	100,00%
	1	19	1	Zipaquirá	1500	1587	100,00%	100,00%
	2	12	2	Quindío	1500	1643	99,94%	99,97%
	9	4	3	Nariño	3700	4078	99,95%	99,96%
	17	7	4	Chía	600	722	99,86%	99,93%
	1	1	4	Fusagasugá	600	644	99,86%	99,93%
	1	1	5	Turbo	600	1078	99,90%	99,90%
	6	3	6	Facatativá	600	737	99,82%	99,85%
	1	1	7	Putumayo	2400	3266	99,58%	99,76%
	5	6	8	Maicao	600	850	99,42%	99,71%
	21	68	9	Tuluá	600	805	99,38%	99,69%
	1	1	10	Montería	1500	1510	99,27%	99,61%
	25	48	11	Sogamoso	600	622	97,82%	98,91%
	10	13	12	Girón	600	938	97,75%	98,88%
	54	14	13	Dosquebradas	600	657	97,84%	98,85%
	7	18	14	Amazonas	600	935	97,50%	98,75%
	62	50	15	Ciénaga	600	862	97,28%	98,64%
	36	28	16	Piedecuesta	600	791	97,60%	98,59%
	43	40	17	Risaralda	1500	1514	97,15%	98,50%
	1	8	18	Envigado	600	715	97,37%	98,41%
	14	15	19	Armenia	1500	1737	96,82%	98,36%
	45	33	20	Huila	3700	4206	97,13%	98,35%
	20	39	21	Sabaneta	600	536	100,00%	97,87%
	12	16	22	Cauca	3700	4449	95,64%	97,80%
	16	30	23	Pasto	1500	1313	100,00%	97,51%
	18	38	24	Lorica	600	634	94,99%	97,50%
	29	22	25	Itagüí	1500	1294	100,00%	97,25%
	34	25	26	Barranquilla	3700	3522	96,38%	97,23%



Santa Cruz de Lorica, Agosto de 2016

Doctor
OSCAR ANTONIO RHENALS ESPAÑA
Secretario de Educación Municipal
Ciudad

Asunto: Entrega de informe SAC.

Cordial saludo.

Mediante en presente envío a usted informe del sistema de atención al ciudadano correspondiente al mes de julio 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

INFORME ATENCION AL CIUDADANO

Carrera 25 N° 403 Barrio Cascajal Telefax: 7538002 - Lorica- Córdoba





ESTADO ACTUAL MES DE JULIO DE 2016

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 julio de 2016(SAC).

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

Tabla de reporte global de requerimiento

Tabla N° 1



JULIO DE 2016					
Puesto	Secretaría	No.PQRs Esperados	No. PQRs Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
38	Lorica	600	518	93.68%	93.95%

AÑO	MES	Puesto	No requer.	tramite	Req. fuera de tiempo	vencidos	a tiempo	finalizados	anulados	Quejas y recl.	oportunidad de la Resp
2016	Junio julio	38	518	505	50	0	467	517	1	1	93.68%
		18	559	540	8	0	529	537	1	9	97.25%

El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes de julio de 2016 que en su totalidad fueron, 518, mostrándonos que 517 de estos fueron finalizados, para este mes no alcanzamos la meta de los requerimientos esperados que es de 600, en total se ingresaron 518 PQRs, el cual disminuyó con relación al mes anterior, el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto # 38 en el ranquin a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto 18, 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.

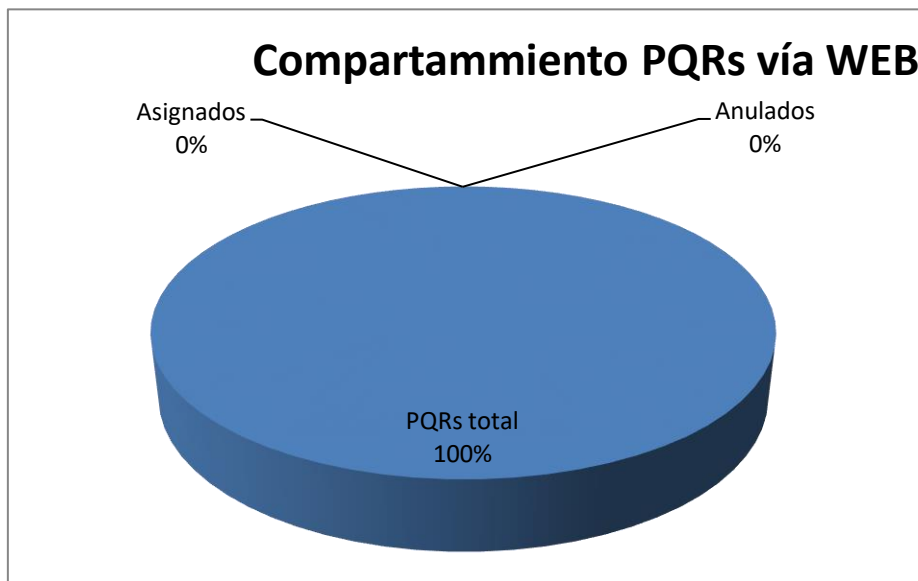
Ver Anexo N° 2.

De los requerimientos vía Web podemos decir que representan 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 la oficina del SAC con

personal de planta ya que sólo tenemos un operador.

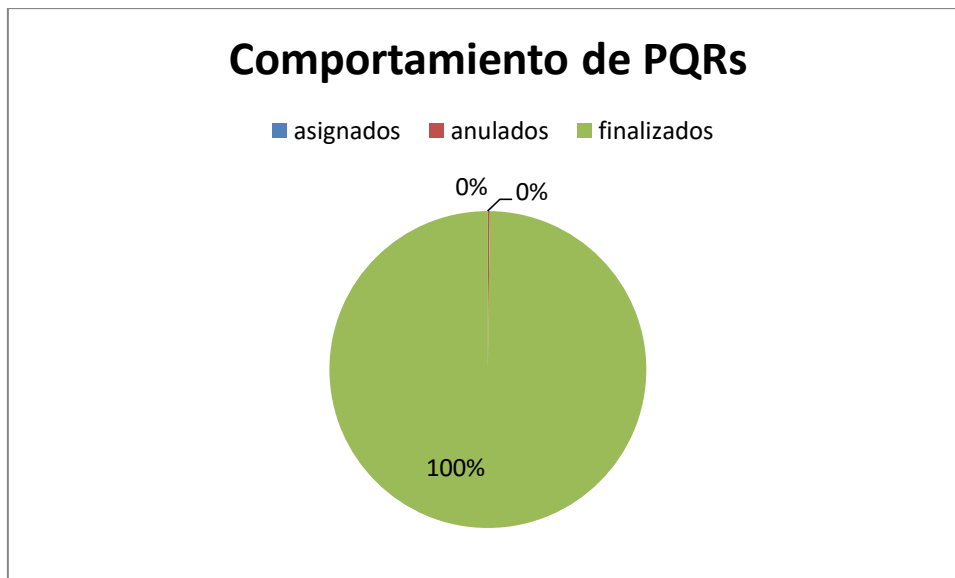
Grafico 1

.Ver anexo N° 2



RADICACIÓN Y CORRESPONDENCIA

Durante el mes de julio se ingresaron un total de 518 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 gráfico 2.



DERECHOS DE PETICIÓN:

En la Secretaría para el mes de julio se radicaron cuatro (4) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las áreas Calidad(1), despacho (2), Recurso Humano (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 julio encontramos una (1) queja, miremos el indicador:

VTQ: Variación total de quejas de la Secretaria

Qt: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo actual

Qt-1: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo anterior



VTQ= (Qt -Qt-1)/Qt-1			
2016	Qt	Qt - 1	VTQ
junio	9	0	100%
julio	1	9	-89%

100%

-89%

El indicador nos dice que hubo disminución en el nivel de crecimiento de las quejas, -89% donde el porcentaje ideal sería -100%; esta fue asignada al funcionario competente (ver anexo N° 4), para la resolución de la misma a la que se hará el respectivo seguimiento.

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 julio, mediante un reporte interno del líder SAC a nivel nacional obtuvimos el 93.68% de oportunidad de la respuesta, el porcentaje obtenido de la oportunidad de la respuesta , nos indica que el número de requerimientos finalizados a tiempo disminuyó , por parte de los funcionarios, tuvimos varias áreas que su desempeño estuvo por debajo del 95%(porcentaje que debemos mantener), el cual afectó de manera sustancial este porcentaje que debemos mantener o superar. Otras por el contrario se mantuvieron hasta en el 100%, para este mes de julio la líder SAC se encontró en disfrute de periodo vacacional. Pasamos a mirar 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 correspondientes con el propósito de que la oportunidad de la respuesta mejore.

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION:

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 518, 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.

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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 41 de 91

escrito y verbalmente, como recordatorio a cada funcionario de las diferentes dependencias, para que no dejen de responder sus requerimientos oportunamente con calidad (forma y fondo) , con el objetivo de brindarles una óptima respuesta a los ciudadanos.

Se ha hecho 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 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 Cincuenta (50), así:

REQUERIMIENTOS CONSTESTADOS FUERA DE TIEMPO

Dependencias	Cantidad de PQR ingresados	N° de PQR fuera de Tiempo	% de Oportunidad de la respuesta alcanzado
ACCESO	14	1	92.86%
ADM. DE NÓMINA	68	6	95.52%
ADVA. Y FINANCIERA	14	4	84.62%
COBERTURA	17	1	94.12%
DESARROLLO DE PERSONAL	1	1	00.00%
DESPACHO	54	1	99.46%
FINANCIERA	18	9	50.00%
INSP. Y VIGILANCIA	68	6	95.52%
JURIDICA	21	2	90.48%
RECURSO HUMANO	100	20	98.90%

Cabe resaltar que, según informe suministrado por el Sistema SAC, sólo la oficina De desarrollo de personal obtuvo en oportunidad en la respuesta 0.0%, y otras según se puede



apreciar en cuadro anterior quedaron por debajo del 95% las demás áreas alcanzaron el 100%; esto incidió en gran medida al puesto en el que se ubicó la SEM en el ranquin nacional, 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, y para que nuestra cultura de revisión SAC mejore.

CONCLUSIONES:

En el mes de julio se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de 518 requerimientos, arrojando un porcentaje de oportunidad de la respuesta de 93.68%, debemos conservar un puntaje sobre un 95% para posicionarnos en nivel alto, lo que nos invita a mejorar para alcanzar la excelencia; haciendo trabajo en equipo; El puntaje de oportunidad de la respuesta bajó, 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 aumentó, 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 julio se presentaron nueve quejas en la secretaría.

En la Secretaría para este meses recibieron cuatro derechos de petición direccionado a la oficina de calidad (1) y uno (1) a la oficina de Recurso Humano, y dos (2) a la oficina de despacho.

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 50, los cuales se discriminaron para su respectivo tratamiento.

Mes de julio de 2016.

Resumen rápido global.

Total de Requerimientos	518	
Finalizado	517	100%
Anulado	1	0%



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 43 de 91

Clase de requerimientos

Sugerencia	3	1%
Tramite	505	97%
Queja o Reclamo	1	0%
Invitación	9	2%
Fechas de vencimiento Expiradas	0	0%
Requerimientos que no pertenecen al MEN	0	0%

Anexo 3. Cuadro de derechos de petición

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS
CALIDAD EDUCATIVA	1
DESPACHO	2
RECURSOS HUMANOS	1
Total	4

Anexo N° 4 Quejas y Reclamos.

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

ID	Ciudadano	Creador	E s Tipo de requere rimien to	Canal	Eje temático	Responsabl e	Dependen cia	A nex os	Fec ha de cre ació n	Fec ha Ven cimi ento	últi ma mod ifica ción
	Todos Buscar		Queja	Todo							
20 16 PQ R3 75 6	MORELO FRANCO, ROSMER Y	AMADA DEL SOCOR RO	F i n a l i z a n d o Queja o Recla mo	Person al	DOCUM ENTOS DE APOYO		DESPAC HO	0	27/ 07/ 201 6 09: 05 AM	10/0 8/20 16	09/0 8/20 16 08:4 9 AM



Página 44 de 91





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 45 de 91

			d									
2016PQR3631	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	Web	NOVEDAS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS		INSPECCION Y VIGILANCIA	1	18/07/2016 04:14 PM	09/08/2016 03:11 PM	
2016PQR3650	ORTEGA BALLESTEROS, VICKY	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	Web	DOCUMENTOS DE APOYO		INSPECCION Y VIGILANCIA	1	19/07/2016 01:25 PM	10/08/2016 05:39 PM	
2016PQR3796	MALAGÓN VALERO, ROSA INÉS	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	Web	COMUNICACIONES MEN		DESPACHO	1	29/07/2016 10:35 AM	22/08/2016 11:37 AM	
Total de registros												

Anexo N° 5. Dependencias por estado de finalización.



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 46 de 91

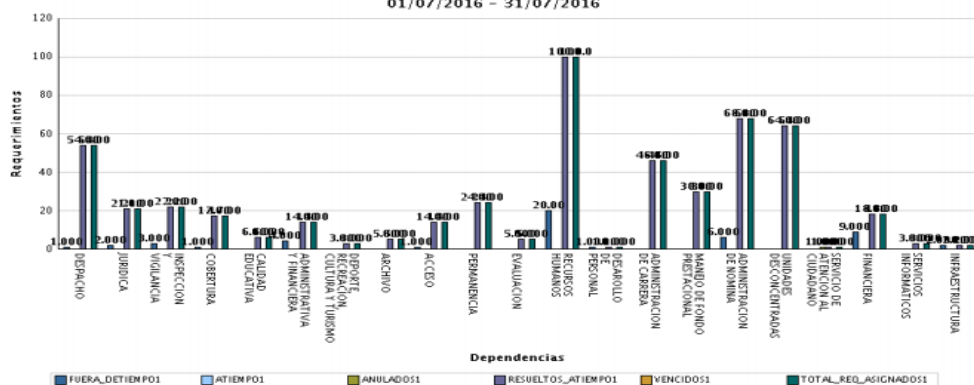
DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Llorca

Fecha Inicial:
01/07/2016

Fecha Final:
31/07/2016

Comparativo Dependencias vs Estado Requerimiento
01/07/2016 - 31/07/2016





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 47 de 91

21/04/2016 11:25:17

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/07/2016

Fecha Final:
31/07/2016

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	14	13	1	0	0	0	92.86%
	Total	14	13	1	0	0	0	92.86%
Administracion De Carrera	Tramite	46	46	0	0	0	0	100.00%
	Total	46	46	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Nomina	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	67	61	6	0	0	0	91.04%
	Total	68	62	6	0	0	0	95.52%
Administrativa Y Financiera	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	13	9	4	0	0	0	69.23%
	Total	14	10	4	0	0	0	84.62%
Archivo	Tramite	5	5	0	0	0	0	100.00%
	Total	5	5	0	0	0	0	100.00%
Calidad Educativa	Tramite	6	6	0	0	0	0	100.00%
	Total	6	6	0	0	0	0	100.00%
Cobertura	Tramite	17	16	1	0	0	0	94.12%
	Total	17	16	1	0	0	0	94.12%
Deporte, Recreacion, Cultura Y Turismo	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Desarrollo De Personal	Tramite	1	0	1	0	0	0	0.00%
	Total	1	0	1	0	0	0	0.00%
Despacho	Invitación	6	6	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	46	45	1	0	0	0	97.83%
	Total	54	53	1	0	0	0	99.46%
Evaluacion	Tramite	5	5	0	0	0	0	100.00%



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 48 de 91

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/07/2016

Fecha Final:
31/07/2016

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
Evaluacion	Total	5	5	0	0	0	0	100.00%
Financiera	Tramite	18	9	9	0	0	0	50.00%
	Total	18	9	9	0	0	0	50.00%
Infraestructura	Tramite	2	0	2	0	0	0	0.00%
	Total	2	0	2	0	0	0	0.00%
Inspeccion Y Vigilancia	Tramite	22	19	3	0	0	0	86.36%
	Total	22	19	3	0	0	0	86.36%
Juridica	Tramite	21	19	2	0	0	0	90.48%
	Total	21	19	2	0	0	0	90.48%
Manejo De Fondo Prestacional	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	29	29	0	0	0	0	100.00%
	Total	30	30	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%
Recursos Humanos	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	99	79	20	0	0	0	79.80%
	Total	100	80	20	0	0	0	89.90%
Servicio De Atencion Al Ciudadano	Tramite	1	0	0	0	0	1	
	Total	1	0	0	0	0	1	
Servicios Informaticos	Tramite	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Unidades Desconcentradas	Tramite	64	64	0	0	0	0	100.00%
	Total	64	64	0	0	0	0	100.00%
Tota Entidad:		518	487	50	0	0	1	84.17%

Anexo N° 6- Consolidado estado de requerimiento



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, RECREACIÓN,
CULTURA Y DEPORTE
SANTA CRUZ DE LLORCA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 49 de 91

RESUMEN	VENCIDOS	A TIEMPO	FINALIZADOS A TIEMPO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO
Total Entidad	0	0	467	50

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

JULIO DE 201	27	36	28	Piedecuesta	600	699	92,66%	96,14%
	62	35	29	Quibdó	600	606	92,54%	96,12%
	14	16	30	Pasto	1500	1208	100,00%	96,11%
	36	31	31	Ibagué	2400	2228	94,85%	95,57%
	9	13	32	Ipiales	600	461	100,00%	95,37%
	40	45	33	Huila	3700	3189	95,56%	94,94%
	30	39	34	Sahagún	600	469	97,22%	94,24%
	74	37	34	Santa Marta	1500	1953	92,02%	94,24%
	26	26	35	Arauca	600	670	91,21%	94,23%
	45	23	36	Floridablanca	1500	1158	97,38%	94,13%
	48	40	37	Boyacá	3700	5317	90,03%	94,01%
	23	18	38	Lorica	600	518	93,68%	93,95%
	46	20	39	Sabaneta	600	409	100,00%	93,63%
	19	43	40	Risaralda	1500	1067	98,36%	93,41%
	31	41	41	Guainía	600	416	99,12%	93,33%
	47	49	42	Yopal	1500	1071	98,02%	93,29%
	56	51	43	Casanare	1500	2112	88,32%	93,20%
	34	30	44	Magdalena	600	1131	86,94%	92,42%
	57	44	45	Villavicencio	1500	1398	87,77%	92,00%
	70	38	46	Cordoba	1500	1354	88,45%	91,84%
	58	66	47	Neiva	1500	1492	84,74%	91,69%
	66	25	48	Sogamoso	600	461	93,76%	91,58%
	49	46	49	Soacha	1500	1186	92,10%	91,55%
	60	62	50	Ciénaga	600	726	83,09%	91,55%
	54	63	51	Uribe	600	428	93,84%	91,11%
	42	53	52	Florencia	1500	998	95,45%	90,84%
	50	33	53	Norte de Santander	3700	3465	84,92%	90,76%
	33	15	54	Valle del Cauca	600	500	87,97%	90,65%
	51	47	55	Manizales	1500	788	99,87%	90,39%
	79	56	56	Cúcuta	2400	2368	84,76%	90,31%
	35	32	57	Buenaventura	1500	1160	89,19%	89,97%
	38	42	58	Bello	1500	1070	92,12%	89,84%
	55	57	59	Girardot	600	382	95,25%	89,76%
	25	28	60	Sucre	1500	1820	80,32%	89,54%
	53	50	61	Palmira	1500	822	96,80%	89,29%
	61	58	62	Jamundí	600	401	90,26%	87,80%
	44	52	63	Popayán	1500	1104	86,95%	87,62%
	52	61	64	Guajira	1500	1017	88,53%	86,84%
	71	71	65	Tolima	3700	2598	85,22%	86,08%
	67	59	66	Cartagena	1500	1589	72,52%	84,54%
	75	69	67	Pereira	1500	1169	80,56%	84,32%
	41	21	68	Monteria	1500	1152	93,41%	83,83%
	63	55	69	Atlantico	2400	1796	80,35%	83,12%
	68	67	70	San Andrés	600	230	88,58%	81,58%
	73	65	71	Malambo	600	337	81,25%	81,26%
	65	70	72	Barrancabermeja	1500	1180	76,45%	80,24%
	69	64	73	Buga	600	680	62,94%	78,55%

Atentamente,
SANDRA CORREA VELASCO
Técnico Administrativo SAC-Líder SAC



Santa Cruz de Lorica, julio de 2016

Doctor
OSCAR ANTONIO RHENALS ESPAÑA
Secretario de Educación Municipal
Ciudad

Asunto: Entrega de informe SAC.

Cordial saludo.

Mediante en presente envío a usted informe del sistema de atención al ciudadano correspondiente al mes de junio 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,
Original firmado

SANDRA CORREA VELASCO
Técnico Administrativo -Líder SAC



INFORME ATENCION AL CIUDADANO

ESTADO ACTUAL MES DE JUNIO DE 2016

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 junio de 2016(SAC).

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

Tabla de reporte global de requerimiento

Tabla N° 1



JUNIO DE 2016					
Puesto	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Punta
18	Lorica	600	559	97.25%	97.26'

AÑO	MES	Puesto	No requer.	tramite	Req. fuera de tiempo	vencidos	a tiempo	finalizados	anulados	Quejas y recl.	oportunidad de la Resp
2016	mayo	23	588	521	20	0	401	585	3	6	94.83%
	junio	18	559	540	8	0	529	537	1	9	97.25%

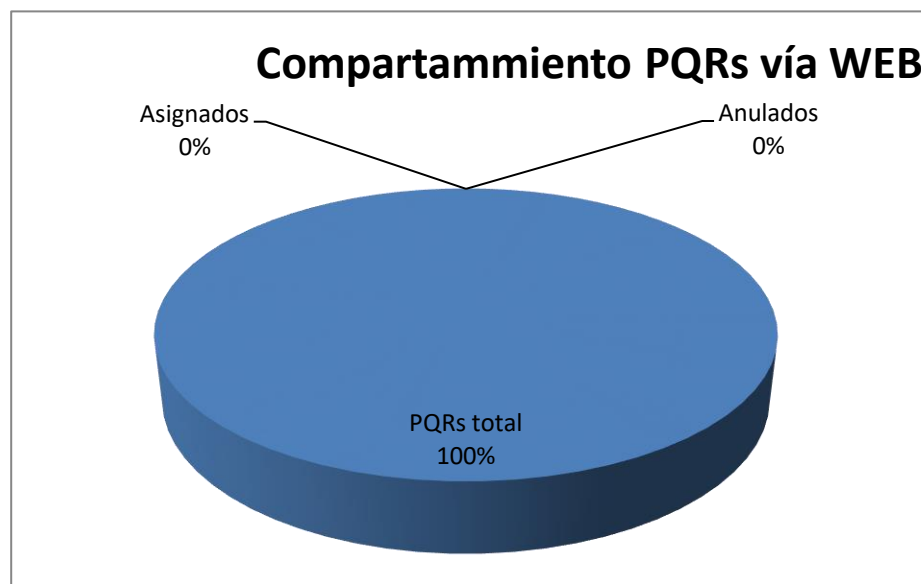
El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes de junio de 2016 que en su totalidad fueron, 559, mostrándonos que 537 de estos fueron finalizados, para este mes no alcanzamos la meta de los requerimientos esperados que es de 600, obtuvimos 559 PQRs ingresados, el cual disminuyó con relación al mes anterior, el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto # 18 en el ranquin a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto 23, Los requerimientos ingresados a través de la WEB corresponden a veinte (20) del total de requerimientos ingresados en el SAC. Los cuales fueron finalizados a tiempo.

Ver Anexo N° 2.

De los requerimientos vía Web podemos decir que representan 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 la oficina del SAC con personal.

Grafico 1

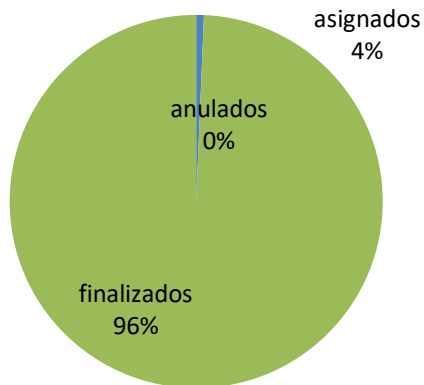
.Ver anexo N° 2



RADICACIÓN Y CORRESPONDENCIA

Durante el mes de junio se ingresaron un total de 559 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. Ver gráfico 2.

comportamiento de PQRs



DERECHOS DE PETICIÓN:

En la Secretaría para el mes de JUNIO se radicaron ocho (8) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las áreas de Administrativa y financiera (7), permanencia (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 JUNIO encontramos nueve (9) quejas, miremos el indicador:

VTQ: Variación total de quejas de la Secretaría

Qt: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo actual

Qt-1: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo anterior



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 55 de 91

VTQ= (Qt -Qt-1)/Qt-1			
2016	Qt	Qt - 1	VTQ
mayo	6	0	100%
junio	9	0	100%

100%

100%

El indicador nos dice que estamos en el nivel más alta de crecimiento de las quejas, las cuales han aumentado al 100%, estas han sido asignadas a los funcionarios competentes y se le hará el seguimiento respectivo (ver anexo N° 4), para la resolución de las misma y a las que se hará el respectivo seguimiento.

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 junio, mediante un reporte interno del líder SAC a nivel nacional obtuvimos el 97.25% 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 , nos indica que el número de requerimientos finalizados a tiempo disminuyó , por parte de los funcionarios, tuvimos un área que quedó por debajo del 95%(porcentaje que debemos mantener), pero que no afecto en porcentaje que debemos mantener. Otras por el contrario se mantuvieron hasta en el 100%, 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 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 junio, 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 559, 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 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 ocho (8), así:

REQUERIMIENTOS CONSTESTADOS FUERA DE TIEMPO

Dependencias	Cantidad de PQR ingresados	N° de PQR fuera de Tiempo	% de Oportunidad de la respuesta alcanzado
Recursos humanos	69	8	87.50%

Cabe resaltar que, según informe suministrado por el Sistema SAC, sólo la oficina de Recurso Humano estuvo por debajo del 95% en oportunidad en la respuesta, las demás áreas alcanzaron el 100%; esto incidió en gran medida que el puesto en el que se ubicó



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 57 de 91

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

CONCLUSIONES:

En el mes de junio se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de 559 requerimientos, arrojando un porcentaje de oportunidad de la respuesta de 97.25%, debemos conservar un puntaje sobre un 95% para posicionarnos en nivel alto, 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 20, con lo que vemos que su uso aumentó, 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 junio se presentaron nueve quejas en la secretaría.

En la Secretaría para este meses recibieron ocho derechos de petición direccionado a la oficina de Administrativa y financiera (7) y uno (1) a la oficina de permanencia de los cuales todos fueron contestados al 100% y han sido monitoreados 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.

Mes de junio de 2016.

Total de Requerimientos	559	
Asignado	21	4%



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 58 de 91

Finalizado	537	96%
Anulado	1	0%

Clase de requerimientos

Consulta	1	0%
Tramite	540	97%
Queja o Reclamo	9	2%
Invitación	9	2%

Fechas de vencimiento Expiradas	0	0%
Requerimientos que no pertenecen al MEN	0	0%
Total usuarios registrados	165	
Total Ciudadanos registrados	3949	

Anexo 3.Cuadro de derechos de peticion

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7
PERMANENCIA	1
Total	8

Anexo N° 4 Quejas y Reclamos.

	<u>Ciudadano</u>	<u>Creador</u>	<u>Tipo de requerimiento</u>	<u>Canal</u>	<u>Eje temático</u>	<u>Responsable</u>	<u>Dependencia</u>	<u>Años</u>	<u>Fecha de creación</u>
	Todos Buscar	Todo	Queja	Todo	Todo		Todo		
2016P	COCCIENTI	Ciudadan	Queja	Web	TERCEROS POR		ADMINISTRACION	2	02/06/20



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 59 de 91

QR 280 1	FICA	os	n a l i z a d o	Recla mo		LIBRANZ AS	DE NOMINA		16 06:5 1 PM	
201 6P QR 280 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	ADMINISTRACION DE NOMINA	4	02/0 6/20 16 06:5 5 PM	
201 6P QR 280 3	, COCIENTI FICA	Ciudadan os	F i n a l i z a d o	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS	ADMINISTRACION DE NOMINA	4	02/0 6/20 16 06:5 9 PM	
201 6P QR 280 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	ADMINISTRACION DE NOMINA	2	02/0 6/20 16 07:0 4 PM	



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, RECREACIÓN,
CULTURA Y DEPORTE
SANTA CRUZ DE LÓRICA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 60 de 91

201 6P QR 280 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	ADMINISTRACION DE NOMINA	2	02/0 6/20 16 07:0 7 PM	
201 6P QR 280 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	ADMINISTRACION DE NOMINA	2	02/0 6/20 16 07:0 9 PM	
201 6P QR 280 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	ADMINISTRACION DE NOMINA	2	02/0 6/20 16 07:1 2 PM	
201 6P QR 301 1	PAEZ HERNAND EZ, DEISY LIL	SANDRA CORREA	F i n a l i z a d o	Queja o Recla mo	Person al	QUEJAS CONTRA SERVIDO RES PUBLICO S	INSPECCION Y VIGILANCIA	1	13/0 6/20 16 10:4 4 AM	



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 61 de 91

201 6P QR 314 7	MARTINEZ SANCHEZ, JHONY	SANDRA CORREA	F i n a l i z a d o	Queja o Recla mo	Person al	QUEJAS CONTRA ESTABLE CIMIENT OS EDUCATI VOS (GRATUI DAD)	INSPECCION Y VIGILANCIA	0	20/0 6/20 16 03:4 9 PM
Total de registros									

Anexo Documentos vía web:

Resumen de los requerimientos [editar](#) Desde 01/06/2011 Hasta 30/06/2011 [Ejecu](#)

ID	Ciudadano Todos Buscar	Creador Todo	Es t a d o	Tipo de reque rimien to Todo	Canal Web	Eje temático Todo	Respo nsable Todo	Dependencia Todo	A n e x o s	Fec ha de cre ació n	Fecha Vencin o
20 16 PQ R2 80 1	COCIENT IFICA	Ciudadanos	F i n a l i z a d o	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS		ADMINISTRAC ION DE NOMINA	2	02/ 06/ 201 6 06: 51 PM	24/06/16





SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 62 de 91

2016 PQ R2 80 2	,COCIENT IFICA	Ciudadanos	F i n a l i z a d o	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS		ADMINISTRAC ION DE NOMINA	4	02/ 06/ 2016 06: 55 PM	<u>24/06/16</u>
2016 PQ R2 80 3	,COCIENT IFICA	Ciudadanos	F i n a l i z a d o	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS		ADMINISTRAC ION DE NOMINA	4	02/ 06/ 2016 06: 59 PM	<u>24/06/16</u>
2016 PQ R2 80 4	,COCIENT IFICA	Ciudadanos	F i n a l i z a d o	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS		ADMINISTRAC ION DE NOMINA	2	02/ 06/ 2016 07: 04 PM	<u>24/06/16</u>
2016 PQ R2 80 5	,COCIENT IFICA	Ciudadanos	F i n a l i z a	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS		ADMINISTRAC ION DE NOMINA	2	02/ 06/ 2016 07: 07 PM	<u>24/06/16</u>



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 63 de 91

			d							
20 16 PQ R2 80 6	, COCIENT IFICA	Ciudadanos	F i n a l i z a d o	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS	ADMINISTRAC ION DE NOMINA	2	02/ 06/ 201 6 07: 09 PM	<u>24/06/</u>
20 16 PQ R2 80 7	, COCIENT IFICA	Ciudadanos	F i n a l i z a d o	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS	ADMINISTRAC ION DE NOMINA	2	02/ 06/ 201 6 07: 12 PM	<u>24/06/</u>
20 16 PQ R2 81 1	ORTEGA BALLEST EROS, VICKY	Ciudadanos	F i n a l i z a d o	Trami te	Web	NOVEDA DES DE INSTITU CIONES EDUCAT IVAS	UNIDADES DESCONCEN TRADAS	1	03/ 06/ 201 6 12: 55 PM	<u>27/06/</u>
20 16 PQ R2 81	ORTEGA BALLEST EROS, VICKY	Ciudadanos	F i n a l i	Trami te	Web	NOVEDA DES DE INSTITU CIONES EDUCAT	UNIDADES DESCONCEN TRADAS	1	03/ 06/ 201 6 01: 02	<u>27/06/</u>



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 64 de 91

3			z a d o			IVAS			PM	
20 16 PQ R2 81 4	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Ciudadanos	F i n a l i z a d o	Tramite	Web	RETIRO DE ESTUDI ANTES O TRASLA DOS A OTROS ESTABL ECIMIEN TOS EDUCAT IVOS.		COBERTURA	1	03/ 06/ 201 6 01: 50 PM <u>20/06/16</u>
20 16 PQ R2 85 4	RODRÍGU EZ LÓPEZ, YULI PAT	Ciudadanos	F i n a l i z a d o	Tramite	Web	RECON OCIMIEN TO DE ZONA DE DIFICIL ACCESO		ADMINISTRAC ION DE NOMINA	1	03/ 06/ 201 6 04: 44 PM <u>27/06/16</u>
20 16 PQ R2 88 6	TABORD A MARZOL A, SIGILFRE	Ciudadanos	F i n a l i z a d o	Tramite	Web	FORMA CION DOCENT ES Y DIRECTI VOS DOCENT ES		CALIDAD EDUCATIVA	2	07/ 06/ 201 6 01: 48 PM <u>28/06/16</u>
20 16	LOPEZ HFRNAN	Ciudadanos	F i	Tramite	Web	CICLO NF		CALIDAD	1	11/ 06/ <u>27/07/16</u>



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 65 de 91

PQ R3 00 1	DEZ, RICHARD	nos	n a l i z a d o	te		CALIDA D		EDUCATIVA		201 6 04: 14 PM	
20 16 PQ R3 02 5	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Ciudadanos	F i n a l i z a d o	Trami te	Web	NOVEDA DES DE INSTITU CIONES EDUCAT IVAS		PERMANENCI A	6	13/ 06/ 201 6 03: 53 PM	05/07/16
20 16 PQ R3 03 4	TABORD A MARZOL A, SIGILFRE	Ciudadanos	F i n a l i z a d o	Trami te	Web	NOVEDA DES DE INSTITU CIONES EDUCAT IVAS		PERMANENCI A	1	13/ 06/ 201 6 07: 57 PM	05/07/16
20 16 PQ R3 03 5	LOPEZ HERNAN DEZ, RICHARD	Ciudadanos	F i n a l i z a d o	Trami te	Web	CICLO DE CALIDA D		CALIDAD EDUCATIVA	1	13/ 06/ 201 6 09: 37 PM	27/07/16





SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, RECREACIÓN,
CULTURA Y DEPORTE
SANTA CRUZ DE LÓRICA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 66 de 91

20 16 PQ R3 04 8	, BANCO PICHINCH A	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS	ADMINISTRAC ION DE NOMINA	1	14/ 06/ 201 6 11: 58 AM	06/07/16
20 16 PQ R3 06 3	ESPITIA, CARLOS MANUEL	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	Web	NOVEDA DES DE INSTITU CIONES EDUCAT IVAS	PERMANENCI A	3	14/ 06/ 201 6 03: 40 PM	06/07/16
20 16 PQ R3 16 6	TABORD A MARZOL A, SIGILFRE	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	Web	DOCUM ENTOS DE APOYO	COBERTURA	2	21/ 06/ 201 6 03: 33 PM	13/07/16
20 16 PQ R3 17 3	ORTEGA BALLEST EROS, VICKY	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	Web	DOCUM ENTOS DE APOYO	COBERTURA	2	22/ 06/ 201 6 02: 24 PM	14/07/16





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 67 de 91

Total de registros										



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, RECREACIÓN,
CULTURA Y DEPORTE
SANTA CRUZ DE LÓRICA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 68 de 91

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lórica

Fecha Inicial:
01/06/2016

Fecha Final:
30/06/2016

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	Trámite	10	10	0	0	0	0	100.00%
	Total	10	10	0	0	0	0	100.00%
Administración De Carrera	Trámite	13	13	0	0	0	0	100.00%
	Total	13	13	0	0	0	0	100.00%
Administración De Nomina	Queja o Reclamo	7	7	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	74	74	0	0	0	0	100.00%
	Total	81	81	0	0	0	0	100.00%
Administrativa Y Financiera	Trámite	48	48	0	0	0	0	100.00%
	Total	48	48	0	0	0	0	100.00%
Archivo	Trámite	6	6	0	0	0	0	100.00%
	Total	6	6	0	0	0	0	100.00%
Calidad Educativa	Trámite	49	49	0	0	0	0	100.00%
	Total	49	49	0	0	0	0	100.00%
Cobertura	Trámite	28	28	0	0	0	0	100.00%
	Total	28	28	0	0	0	0	100.00%
Deporte, Recreación, Cultura Y Turismo	Trámite	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	4	4	0	0	0	0	100.00%
Desarrollo De Personal	Trámite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	1	1	0	0	0	0	100.00%
Despacho	Invitación	9	9	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	33	33	0	0	0	0	100.00%
	Total	42	42	0	0	0	0	100.00%
Evaluación	Trámite	8	7	1	0	0	0	87.50%
	Total	8	7	1	0	0	0	87.50%
Financiera	Trámite	9	8	1	0	0	0	88.89%
	Total	9	8	1	0	0	0	88.89%
Inspección Y Vigilancia	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 69 de 91





SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 70 de 91

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/08/2016

Fecha Final:
30/06/2016

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 Respue
Inspeccion Y Vigilancia	Queja o Reclamo	2	2	0	0	0	0	100.00
	Tramite	28	28	0	0	0	0	100.00
	Total	31	31	0	0	0	0	100.00
Juridica	Tramite	20	18	0	2	0	0	100.00
	Total	20	18	0	2	0	0	100.00
Manejo De Fondo Prestacional	Tramite	32	31	0	0	0	1	100.00
	Total	32	31	0	0	0	1	100.00
Mejoramiento	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00
Permanencia	Tramite	28	28	0	0	0	0	100.00
	Total	28	28	0	0	0	0	100.00
Planeacion	Tramite	2	1	0	1	0	0	100.00
	Total	2	1	0	1	0	0	100.00
Recursos Humanos	Tramite	69	56	8	5	0	0	87.50%
	Total	69	56	8	5	0	0	87.50%
Servicio De Atencion Al Ciudadano	Tramite	1	1	0	0	0	0	100.00
	Total	1	1	0	0	0	0	100.00
Unidades Desconcentradas	Tramite	75	75	0	0	0	0	100.00
	Total	75	75	0	0	0	0	100.00
Total Entidad:		559	529	8	21	0	1	99.40%



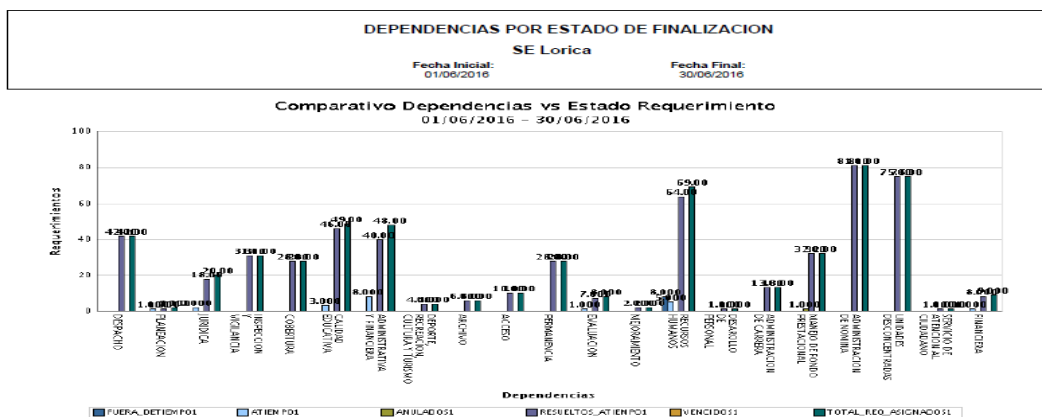
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, RECREACIÓN, CULTURA Y DEPORTE SANTA CRUZ DE LORICA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 71 de 91



Anexo N° 6- Consolidado estado de requerimientos.

RESUMEN	VENCIDOS	A TIEMPO	FINALIZADOS A TIEMPO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO
Total Entidad	0	21	529	8

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



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 72 de 91

RANKING NACIONAL

Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

Junio de 2016

	PUESTO		Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicionados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
	Abril	Mayo					
16	1	1	1 Caldas	1500	1636	100,00%	100,00%
	2	4	1 Cartago	600	752	100,00%	100,00%
	17	1	1 Cesar	2400	2421	100,00%	100,00%
	16	15	1 Chocó	2400	2716	100,00%	100,00%
	1	1	1 Duitama	600	679	100,00%	100,00%
	1	17	1 Envigado	600	858	100,00%	100,00%
	23	1	1 Facatativa	600	645	100,00%	100,00%
	17	2	1 Maicao	600	711	100,00%	100,00%
	5	10	1 Meta	1500	1823	100,00%	100,00%
	1	1	1 Mosquera	600	614	100,00%	100,00%
	1	1	1 Pitalito	600	617	100,00%	100,00%
	1	1	1 Quindío	1500	1503	100,00%	100,00%
	1	1	1 Tunja	600	729	100,00%	100,00%
	1	1	1 Turbo	600	721	100,00%	100,00%
	1	1	1 Vichada	600	660	100,00%	100,00%
	1	1	2 Narino	3700	3722	99,95%	99,96%
	1	3	3 Vaupés	600	617	99,85%	99,93%
	14	16	3 Zipaquirá	1500	1526	99,85%	99,93%
	13	11	4 Magangué	600	615	99,70%	99,85%
	1	1	4 Tumaco	600	1107	100,00%	99,85%
	6	8	5 Tuluá	600	698	99,31%	99,60%
	8	7	6 Putumayo	2400	2347	99,58%	99,33%
	15	13	7 Amazonas	600	907	98,00%	98,96%
	1	21	8 Rionegro	600	564	100,00%	98,80%
	4	6	9 Chía	600	572	99,36%	98,75%
	10	12	10 Girón	600	784	97,29%	98,65%
	12	24	11 Valledupar	1500	1825	97,52%	98,56%
	24	20	12 Cauca	3700	5034	96,89%	98,44%
	1	9	13 Ipiales	600	546	100,00%	98,20%
	7	18	14 Armenia	1500	1539	96,31%	98,13%
	30	33	15 Valle del Cauca	600	635	95,77%	97,89%
	1	14	16 Pasto	1500	1326	100,00%	97,68%
	3	5	17 Fusagasugá	600	534	99,51%	97,56%
	9	23	18 Lorica	600	559	97,25%	97,26%
	69	59	19 Soledad	600	977	93,36%	96,57%
	22	46	20 Sabaneta	600	490	100,00%	96,33%
	22	46	21 Santa Cruz de Lorica	1500	1310	88,00%	96,00%

Atentamente,

SANDRA CORREA VELASCO

Técnico Administrativo SAC-Líder SAC

Santa Cruz de Lorica, junio de 2016

Carrera 25 N° 403 Barrio Cascajal Telefax: 7538002 - Lorica- Córdoba





Doctor
OSCAR ANTONIO RHENALS ESPAÑA
Secretario de Educación Municipal
Ciudad

Asunto: Entrega de informe SAC.

Cordial saludo.

Mediante en presente envío a usted informe del sistema de atención al ciudadano correspondiente al mes de mayo 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

INFORME ATENCION AL CIUDADANO



ESTADO ACTUAL MES DE MAYO DE 2016

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 mayo de 2016 (SAC).

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

Tabla de reporte global de requerimiento

Tabla N° 1



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 75 de 91

MAYO de 2016					
Puesto	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
23	Lorica	600	588	94.83%	97.02%

AÑO	MES	Puesto	No requer.	tramite	Req. fuera de tiempo	vencidos	a tiempo	finalizados	anulados	Quejas y recl.	oportunidad de la Resp
2016	mayo	23	588	521	20	0	401	585	3	6	94.83%
	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 mayo de 2016 que en su totalidad fueron, 588, mostrándonos que 585 de estos fueron finalizados, para este mes no alcanzamos la meta de los requerimientos esperados que es de 600, obtuvimos 588 PQRs ingresados, el cual disminuyó con relación al mes anterior, el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto # 23 en el ranquin a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto 9, Los requerimientos ingresados a través de la WEB corresponden a dieciocho (18) del total de requerimientos ingresados en el SAC. los cuales fueron finalizados a tiempo, el comportamiento de estos subió,

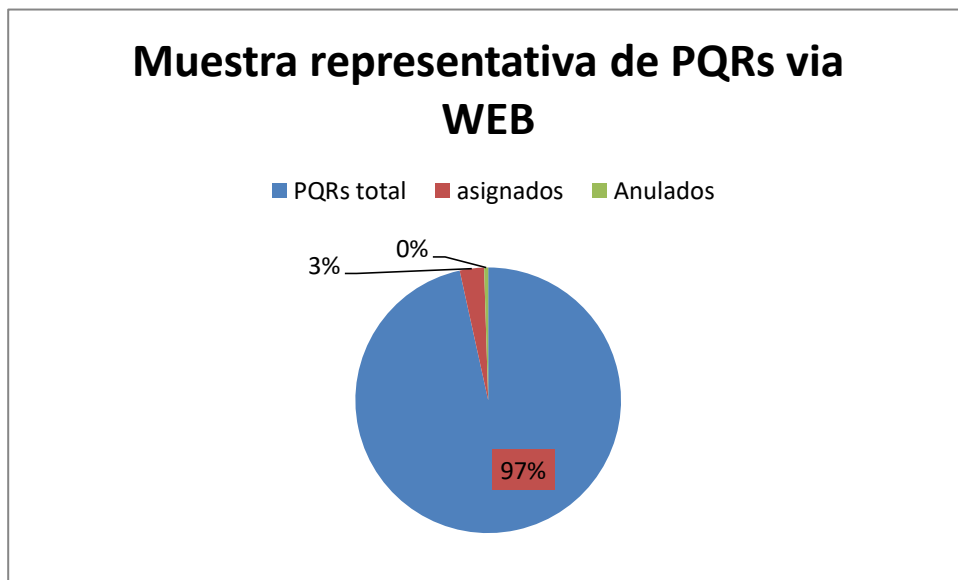
Ver Anexo N° 2.

De los requerimientos vía Web se cree que son más trabajados, 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 la oficina del SAC con personal.



Gráfico 1

.Ver anexo N° 2



RADICACIÓN Y CORRESPONDENCIA

Durante el mes de mayo se ingresaron un total de 588 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 gráfico 2.



DERECHOS DE PETICIÓN:

En la Secretaría para el mes de mayo se radicaron cinco (5) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las áreas de Administración de Nómina (1), Administrativa y financiera (1), jurídica (3), a 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 mayo encontramos seis 6 quejas, miremos el indicador:

VTQ: Variación total de quejas de la Secretaria

Qt: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo actual

Qt-1: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo anterior



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 78 de 91

VTQ= (Qt -Qt-1)/Qt-1			
2016	Qt	Qt - 1	VTQ
abril	0	10	-100%
mayo	6	0	100%

-100%

100%

El indicador nos dice que estamos en el nivel más alta de crecimiento de las quejas, las cuales han aumentado al 100%, para el mes anterior hubo cero quejas en comparación con este mes, estas han sido asignadas a los funcionarios competentes (ver anexo N° 4), para la resolución de las misma y a las que se hará el respectivo seguimiento.

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 mayo, 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 , nos indica que el número de requerimientos finalizados a tiempo disminuyó notablemente con respecto al mes anterior 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 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 a este mes de mayo , 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 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
Administración de nómina	80	6	92.31%
Administrativa y Financiera	45	2	95.56%



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 80 de 91

Calidad educativa	25	2	92.00%
Cobertura	21	2	90.48%
Desarrollo de Personal	1	1	0%
Despacho	54	2	98.96%
Financiera	13	2	84.62%
Planeación	5	2	75.00%
Recursos humanos	95	1	99.46%

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 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 mayo 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 mayo 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 DE MAYO

Total de Requerimientos	588	
Finalizado	585	99%
Anulado	3	1%
Clase de requerimientos		
Consulta	1	0%
Felicitaciones	1	0%
Sugerencia	2	0%
Tramite	574	98%
Queja o Reclamo	6	1%
Invitación	4	1%
Total usuarios registrados	165	
Total Ciudadanos registrados	3937	



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 82 de 91

Anexo N° 2. Documentos vía Web

016PQR2 151	COCIENTIFIC A	Queja o Recla mo	W e b	INCONSIST ENCIAS DE NOMINA	ADMINISTRACIO N DE NOMINA	3	01/0 5/20 16 08:1 6 AM	<u>24/0 5/20 16</u>	17/0 5/20 16 09:1 4 AM
2016PQR2 166	HERNANDEZ ARTEAGA, MINERV	Tramit e	W e b	TRASLADO S DE EPS Y/O FONDOS - PERSONAL ADMINISTR ATIVO	RECURSOS HUMANOS	2	02/05/ 2016 11:49 AM	<u>16/06/ 2016</u>	3 2 0 F
2016PQR2 193	GUZMAN, ARIDAY	Tramit e	W e b	TRASLADO S DE EPS Y/O FONDOS - PERSONAL ADMINISTR ATIVO	RECURSOS HUMANOS	5	03/05/ 2016 11:52 AM	<u>17/06/ 2016</u>	3 2 0 F
2016PQR2 249	MALAGÓN VALERO, ROSA INÉS	Tramit e	W e b	COMUNICA CIONES MEN	DESPACHO	1	05/05/ 2016 10:35 AM	<u>27/05/ 2016</u>	1 2 1 A
2016PQR2 262	GUZMAN, ARIDAY	Tramit e	W e b	DOCUMENT OS DE APOYO	RECURSOS HUMANOS	4	05/05/ 2016 11:21 AM	<u>27/05/ 2016</u>	2 2 0 F
2016PQR2 309	COONALRE CAUDO LTDA	Tramit e	W e b	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINISTRACION DE NOMINA	2	06/05/ 2016 09:50 AM	<u>31/05/ 2016</u>	2 2 0 F
2016PQR2 330	NEGRETTE DORIA, NAFER ENR	Consu lta	W e b	DOCUMENT OS DE APOYO	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	06/05/ 2016 02:57 PM	<u>31/05/ 2016</u>	2 2 0 A
2016PQR2 355	HERNANDEZ RAMIREZ, ANTON	Queja o Recla mo	W e b	DOCUMENT OS DE APOYO	RECURSOS HUMANOS	2	06/05/ 2016 04:32 PM	<u>31/05/ 2016</u>	1 2 0 F
2016PQR2 407	HERNANDEZ ARTEAGA, MINERV	Tramit e	W e b	NORMATIVI DAD	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	11/05/ 2016 10:29 AM	<u>02/06/ 2016</u>	0 2 1 F
2016PQR2	MALAGÓN	Tramit	W	COMUNICA	FINANCIERA	1	11/05/	<u>02/06/</u>	0





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 83 de 91

417	VALERO, ROSA INÉS	e	eb	CIONES MEN		2016 11:22 AM	<u>2016</u>	20 F
2016PQR2 527	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Tramite	Web	EVALUACION DE DESEMPEÑO	EVALUACION	17/05/2016 02:50 PM	<u>09/06/2016</u>	020 A
2016PQR2 528	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Tramite	Web	EVALUACION (PRUEBAS DE ESTADO)	EVALUACION	17/05/2016 03:13 PM	<u>09/06/2016</u>	020 A
2016PQR2 553	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Tramite	Web	GESTIÓN CULTURAL Y DEPORTE	DEPORTE, RECREACION, CULTURA Y TURISMO	18/05/2016 12:25 PM	<u>10/06/2016</u>	220 F
2016PQR2 554	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Tramite	Web	GESTIÓN CULTURAL Y DEPORTE	DEPORTE, RECREACION, CULTURA Y TURISMO	18/05/2016 12:26 PM	<u>10/06/2016</u>	120 F
2016PQR2 641	DÍAZ SAFAR, YOLIMA DE JES	Tramite	Web	CONSULTA DE HISTORIA LABORAL	ARCHIVO	23/05/2016 05:15 PM	<u>15/06/2016</u>	220 F
2016PQR2 642	ALEANS FIGUEROA, JOANIE E	Tramite	Web	CONSULTA DE HISTORIA LABORAL	ARCHIVO	23/05/2016 04:59 PM	<u>15/06/2016</u>	220 F
2016PQR2 643	LENGUA VILORIA, CRISTO EN	Tramite	Web	CONSULTA DE HISTORIA LABORAL	ARCHIVO	23/05/2016 05:24 PM	<u>15/06/2016</u>	220 F
2016PQR2 719	COCIENTIFICA	Queja o Reclamo	Web	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINISTRACION DE NOMINA	30/05/2016 09:29 AM	<u>22/06/2016</u>	220 C

Anexo 3. Cuadro de derechos de peticion

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRACION DE NOMINA	1
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
JURIDICA	3
Total	5





SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 84 de 91

Anexo N° 4 Quejas y Reclamos.

2016PQR 2151	COCIENTIFIC A	Fin a Queja o Recla mo	Web	INCONSIS TENCIAS DE NOMINA	ADMIN ISTRA CIO N DE NO MIN A	3	01/ 05/ 201 6 08: 16 AM	<u>24/</u> <u>05/</u> <u>201</u> <u>6</u>	1 7/ 0 5/ 2 0 1 6 0 9: 1 4 A M
2016PQR 2184	DEL TORO RAMO S, YARLE DIS	Fin a Queja o Recla mo	Personal	NOVEDAD ES DE INSTITUCI ONES EDUCATIV AS	DESP ACHO	0	02/ 05/ 201 6 03: 35 PM	<u>24/</u> <u>05/</u> <u>201</u> <u>6</u>	1 3/ 0 5/ 2 0 1 6 1 2: 0 8 P M



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 85 de 91

2016PQR 2355	HERNANDEZ RAMIREZ, ANTON	Finalizado	Queja o Reclamo	Web	DOCUMENTOS DE APOYO	RECURSOS HUMANOS	2	06/05/2016 04:32 PM	<u>31/05/2016</u>	10:05 PM
2016PQR 2628	DORIA GONZALEZ, DANIEL DA	Finalizado	Queja o Reclamo	Personal	QUEJAS POR FALTAS GRAVES (VIOLACIÓN, ACOSO, MALTRATO)	INSPECCION Y VIGILANCIA	0	23/05/2016 10:05 AM	<u>15/06/2016</u>	14:06 AM
2016PQR 2687	TORRES DURANGO, HUMBERTO	Finalizado	Queja o Reclamo	Personal	DOCUMENTOS DE APOYO	DESPACHO	0	26/05/2016 03:04 PM	<u>20/06/2016</u>	31:02 PM
2016PQR	COCH	Finalizado	Queja o Reclamo	Web	TERCEROS POR	ADMINISTRATIVOS	2	30/05/	<u>22/06/</u>	22/





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 86 de 91

2719	NTIFIC A	n a l i z a d o	Recla mo		LIBRANZA S	RACI ON DE NOMI NA	201 6 09: 29 AM	<u>201</u> <u>6</u>	0 6/ 2 0 1 6 0 9: 1 7 A M
------	-------------	--------------------------------------	-------------	--	---------------	--------------------------------	-----------------------------	------------------------	--

Anexo N° 5. Dependencias por estado de finalización.



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 87 de 91

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/05/2016

Fecha Final:
31/05/2016

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	18	18	0	0	0	0	100.00%
	Total	18	18	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Carrera	Tramite	19	19	0	0	0	0	100.00%
	Total	19	19	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Nomina	Queja o Reclamo	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	78	72	6	0	0	0	92.31%
	Total	80	74	6	0	0	0	96.15%
Administrativa Y Financiera	Tramite	45	43	2	0	0	0	95.56%
	Total	45	43	2	0	0	0	95.56%
Archivo	Tramite	11	11	0	0	0	0	100.00%
	Total	11	11	0	0	0	0	100.00%
Calidad Educativa	Tramite	25	23	2	0	0	0	92.00%
	Total	25	23	2	0	0	0	92.00%
Cobertura	Tramite	21	19	2	0	0	0	90.48%
	Total	21	19	2	0	0	0	90.48%
Deporte, Recreacion, Cultura Y Turismo	Tramite	9	9	0	0	0	0	100.00%
	Total	9	9	0	0	0	0	100.00%
Desarrollo De Personal	Invitación	1	0	1	0	0	0	0.00%
	Total	1	0	1	0	0	0	0.00%
Despacho	Invitación	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Queja o Reclamo	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	48	46	2	0	0	0	95.83%
	Total	54	52	2	0	0	0	98.96%
Evaluacion	Tramite	27	27	0	0	0	0	100.00%
	Total	27	27	0	0	0	0	100.00%
Financiera	Tramite	13	11	2	0	0	0	84.62%



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 88 de 91

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/05/2016

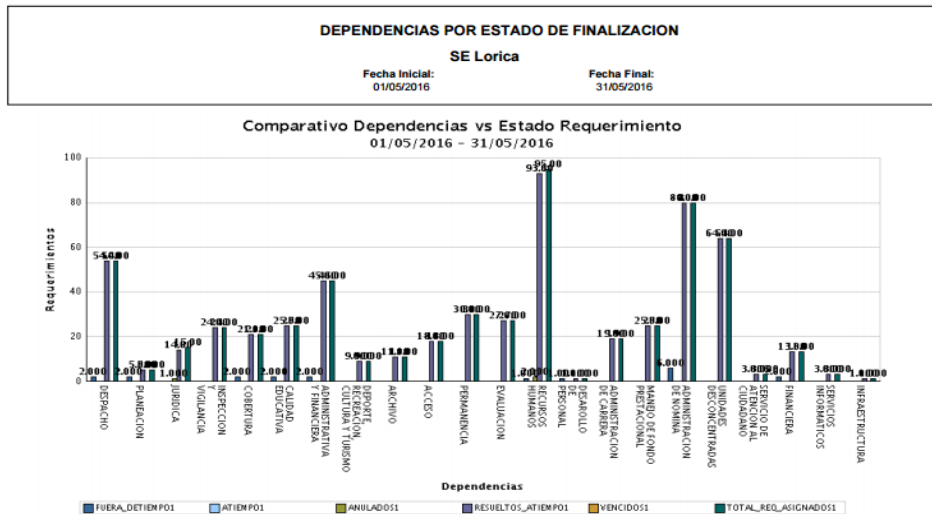
Fecha Final:
31/05/2016

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 Respuest
Financiera	Total	13	11	2	0	0	0	84.62%
Infraestructura	Tramite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	1	1	0	0	0	0	100.00%
Inspeccion Y Vigilancia	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	23	23	0	0	0	0	100.00%
	Total	24	24	0	0	0	0	100.00%
Juridica	Tramite	15	14	0	0	0	1	100.00%
	Total	15	14	0	0	0	1	100.00%
Manejo De Fondo Prestacional	Tramite	25	25	0	0	0	0	100.00%
	Total	25	25	0	0	0	0	100.00%
Permanencia	Tramite	30	30	0	0	0	0	100.00%
	Total	30	30	0	0	0	0	100.00%
Planeacion	Sugerencia	1	0	1	0	0	0	0.00%
	Tramite	4	3	1	0	0	0	75.00%
	Total	5	3	2	0	0	0	37.50%
Recursos Humanos	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	94	91	1	0	0	2	98.91%
	Total	95	92	1	0	0	2	99.48%
Servicio De Atencion Al Ciudadano	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Felicitaciones	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Servicios Informaticos	Tramite	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Unidades Desconcentradas	Tramite	64	64	0	0	0	0	100.00%
	Total	64	64	0	0	0	0	100.00%
Tota Entidad:		588	565	20	0	0	3	96.67%

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 89 de 91



Anexo N° 6- Consolidado estado de requerimientos.

RESUMEN	VENCIDOS	A TIEMPO	FINALIZADOS A TIEMPO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO
Total Entidad	0	0	565	20

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



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 90 de 91

RANKING NACIONAL								
Sistema de Atención al Ciudadano - SAC					Mayo de 2016			
2016	Marzo	Abril	PUESTO	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
	2	1	1	Caldas	1500	1533	100,00%	100,00%
	6	17	1	Cesar	2400	2378	100,00%	100,00%
	2	1	1	Duitama	600	658	100,00%	100,00%
	1	23	1	Fecetativa	600	685	100,00%	100,00%
	1	1	1	Mosquera	600	619	100,00%	100,00%
	10	1	1	Narino	3700	3796	100,00%	100,00%
	1	1	1	Pitalito	600	682	100,00%	100,00%
	13	1	1	Quindío	1500	1575	100,00%	100,00%
	1	1	1	Tumaco	600	881	100,00%	100,00%
	1	1	1	Tunja	600	828	100,00%	100,00%
	1	1	1	Turbo	600	679	100,00%	100,00%
	1	1	1	Vichada	600	605	100,00%	100,00%
	4	17	2	Malicao	600	666	99,86%	99,93%
	2	1	3	Veupés	600	640	99,83%	99,92%
	7	2	4	Cartago	600	669	99,62%	99,81%
	11	3	5	Fusagasugá	600	607	99,17%	99,59%
	14	4	6	Chía	600	636	99,11%	99,56%
	16	8	7	Putumayo	2400	2417	99,07%	99,50%
	5	6	8	Tuluá	600	635	98,76%	99,38%
	2	1	9	Ipiales	600	579	100,00%	99,30%
	1	5	10	Meta	1500	1819	98,16%	99,06%
	3	13	11	Magangué	600	616	97,76%	98,88%
	8	10	12	Girón	600	735	97,44%	98,72%
	12	15	13	Amazonas	600	764	97,27%	98,64%
	14	1	14	Pasto	1500	1391	100,00%	98,55%
	18	16	15	Chocó	2400	2259	99,35%	98,50%
	20	14	16	Zipaquirá	1500	1379	100,00%	98,39%
	1	1	17	Envigado	600	548	100,00%	98,17%
	9	7	18	Armenia	1500	1497	99,90%	97,91%
	35	18	19	Risaralda	1500	1419	97,18%	97,51%
	33	24	20	Cauca	3700	4783	95,11%	97,39%
	27	1	21	Rionegro	600	513	100,00%	97,10%
	22	26	22	Sincedejo	1500	1308	99,19%	97,04%
	21	9	23	Lorica	600	588	94,83%	97,02%
	13	12	24	Valledupar	1500	1802	94,45%	96,91%
	61	34	25	Sucre	1500	1637	93,95%	96,66%
	46	49	26	Arauca	600	744	93,43%	96,50%
33	31	27	Sincedejo	600	745	92,36%	96,27%	

Atentamente,

SANDRA CORREA VELASCO

Técnico Administrativo SAC-Líder SAC



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 91 de 91

