



Santa Cruz de Lorica, enero de 2017

Doctor
OSCAR ANTONIO RHENALS ESPAÑA
Secretario de Educación Municipal
Ciudad

Asunto: Entrega de informes SAC e informe de encuestas de satisfacción al ciudadano.

Cordial saludo.

Mediante en presente envío a usted informe del sistema de atención al ciudadano correspondiente al mes de Diciembre 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. Y entrega de informe de encuestas de satisfacción al ciudadano correspondiente al segundo semestre de 2016.

Agradezco la atención al presente.

Atentamente,

SANDRA CORREA VELASCO
Técnico Administrativo -Líder SAC





Santa Cruz de Lorica, julio de 2016

OJO ESTA DEBO IMPRIMIRLA Y PEGARLA EN EL INFORME DE ESE MES

Doctor
OSCAR ANTONIO RHENALS ESPAÑA
Secretario de Educación Municipal
Ciudad

Asunto: Entrega de informe de la encuesta del servicio de atención al cliente correspondiente (Abril, mayo y junio)de 2016.

Cordial saludo.

Mediante en presente envío a usted informe de la encuesta del servicio de atención al cliente correspondiente (Abril, mayo y junio)de 2016. Y el informe de la Encuesta de satisfacción de Atención al cliente correspondiente al segundo trimestre 2016.

Agradezco la atención al presente.

Atentamente,

SANDRA CORREA VELASCO
Técnico Administrativo -Líder SAC



ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE, DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016 MEDIANTE APLICACIÓN DE ENCUESTA FÍSICA

- Introducción

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

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

Componente de la encuesta

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

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

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



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 4 de 1

MES		a) Atencion	b) Entrega de informacion	c) Entrega de certificados	d) Respuestas de solicitudes	e) Soluciones a problemas
JULIO	Excelente	16,70%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Bueno	50,00%	0,00%	16,70%	16,70%	0,00%
	Regular	0,00%	33,30%	0,00%	0,00%	33,30%
	Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Malo	16,70%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%
	porcentaje de no responde	16,7%	16,70%	83,30%	83,30%	16,70%
AGOSTO	Excelente	50,00%	33,30%	0,00%	0,00%	0,00%
	Bueno	16,70%	33,30%	16,70%	16,70%	33,30%
	Regular	0,00%	0,00%	0,00%	16,70%	33,30%
	Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Malo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,30%
	porcentaje de no responde	33,30%	33,30%	83,30%	66,70%	0,00%
SEPTIEMBRE	Excelente	85,70%	14,30%	14,30%	14,30%	14,30%
	Bueno	14,30%	28,60%	57,10%	57,10%	57,10%
	Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Malo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	porcentaje de no responde	0,00%	57,10%	28,60%	28,60%	28,60%
OCTUBRE	Excelente	71,40%	14,30%	71,40%	0,00%	0,00%
	Bueno	0,00%	14,30%	14,30%	14,30%	14,30%
	Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Malo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	porcentaje de no responde	28,60%	71,40%	14,30%	85,70%	85,70%
NOVIEMBRE	Excelente	14,30%	14,30%	14,30%	0,00%	0,00%
	Bueno	28,60%	28,60%	42,90%	14,30%	14,30%
	Regular	0,00%	0,00%	14,30%	0,00%	14,30%
	Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Versión 03
Código E
Fecha:19/10/2016

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



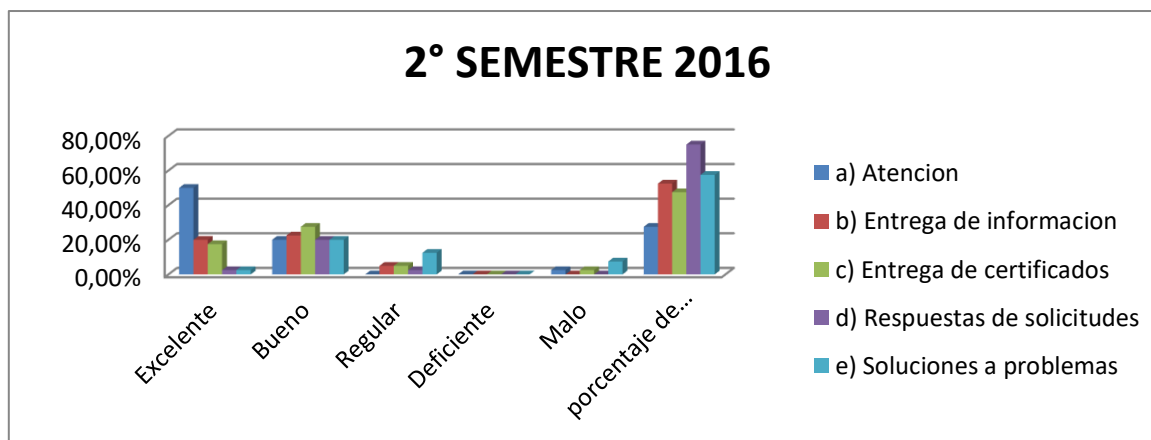
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 5 de 1

DICIEMBRE	Malo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	porcentaje de no responde	57,10%	57,10%	28,60%	85,70%	71,40%
	Excelente	42,90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Bueno	28,60%	0,00%	14,30%	0,00%	0,00%
	Regular	0,00%	0,00%	14,30%	0,00%	0,00%
	Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Malo	0,00%	0,00%	14,30%	0,00%	0,00%
	porcentaje de no responde	28,60%	100,00%	57,10%	100,00%	100,00%

Consolida 2° semestre 2016	a) Atención	b) Entrega de información	c) Entrega de certificados	d) Respuestas de solicitudes	e) Soluciones a problemas
Excelente	50,00%	20,00%	17,50%	2,50%	2,50%
Bueno	20,00%	22,50%	27,50%	20,00%	20,00%
Regular	0,00%	5,00%	5,00%	2,50%	12,50%
Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Malo	2,50%	0,00%	2,50%	0,00%	7,50%
porcentaje de no responde	27,5%	52,50%	47,50%	75,00%	57,50%

GRAFICO DEL CONSOLIDADO DEL SEMESTRE





Haciendo referencia al componente, que tiene que ver con la Evaluación de satisfacción, se observa en el consolidado, que en la variable Atención, el porcentaje mayor alcanzado para excelencia fue del 50.00%; y el 35.00 % en la calificación de bueno la variable soluciones a problemas, las demás calificaciones no sobre pasan el 35%, excepto por la variable no responde que mantiene el porcentaje más alto 47%. En el consolidado del trimestre, lo podemos observar de igual manera. Cabe anotar que el interés de la secretaría de educación es buscar la excelencia, por lo que se hace necesario llevar las variables a una calificación equilibrada de manera general. (Ver gráfico 1)

- OBSERVACIONES

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

4. CONCLUSIONES

- En la secretaria de educación de educación la atención al usuario por parte de los funcionarios presenta la calificación más alta en la variable atención, llegó al 40.00% las demás variables tienen calificación de buena por encima del 35%; al hacer el consolidado, vemos que como en otros meses persiste la variable de no responde en porcentajes notables, la explicación a esto es que los usuarios califican los servicios que más conocen o han tenido la oportunidad de utilizar. Lo importante es conseguir la calificación equilibrada a nivel general.
- Se han hechos acciones correctivas en cuento a la infraestructura tratando de dar funcionalidad en la edificación acomodando las oficinas, se está acondicionando la sala de espera.
- Se ha preguntado de manera verbal si la encuesta es totalmente clara para emitir una respuesta y la mayoría del personal encuestado afirma SI, pero algunas personas no conocen la mayoría de los servicios, sobre todo los estudiantes.



Atentamente,

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





INFORME ATENCION AL CIUDADANO

ESTADO ACTUAL MES DE DICIEMBRE 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 Diciembre de 2016 (SAC).

La Secretaría de Educación de Santa Cruz de Lórica, durante el mes de Diciembre 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 NOVIEMBRE.

Tabla de reporte global de requerimiento

Tabla N° 1

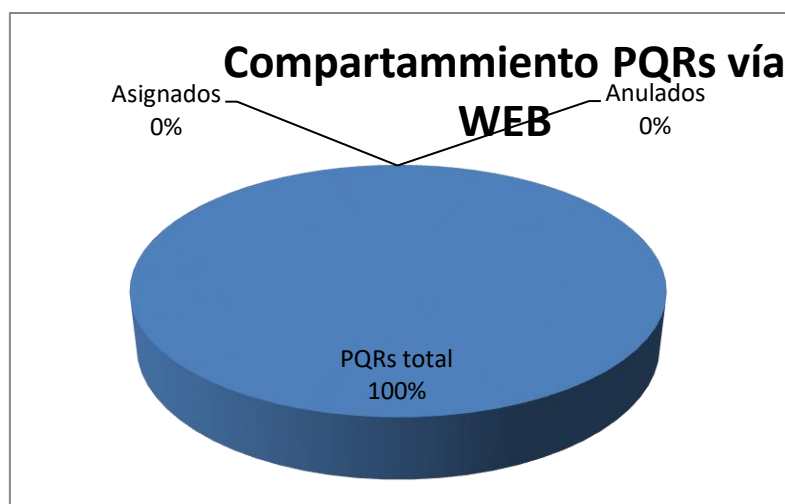
NOVIEMBRE DE 2016											
Puesto		Secretaría		No. PQRs Esperados		No. PQRs Radicados		Oportunidad en la respuesta			Puntaje
05		Loric		600		600		99.67%			99.84%
AÑO	MES	Puesto	No requer.	tramite	Req. fuera de tiempo	vencidos	a tiempo	finalizados	anulados	Quejas y recl.	oportunidad de la Resp
2016	noviemb	5	600	600	0	0	600	572	0	5	99.67%
	Dic.	11	461	447	0	0	461	461	0	3	100,00%

El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes de diciembre de 2017 que en su totalidad fueron 461, mostrándonos que 461 de estos fueron finalizados, para este mes se ha alcanzado la meta de los requerimientos esperados que es de 600 , el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto #11 en el ranquin a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto 5, lo cual demuestra que si se puede trabajar en quipo respondiendo oportunamente los requerimientos.

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.

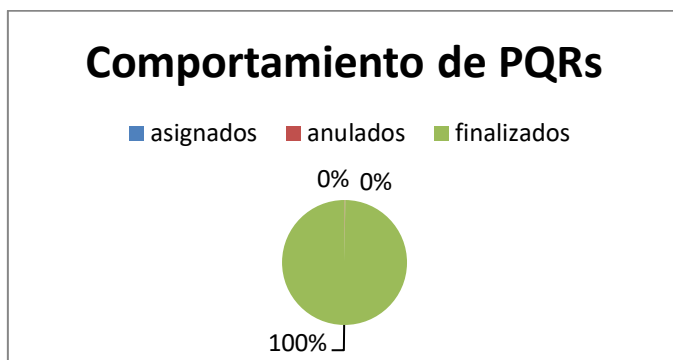
Grafico 1

.Ver anexo N° 2



RADICACIÓN Y CORRESPONDENCIA

Durante el mes de diciembre se ingresaron un total de 461 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, debido a que los sistemas de información en este caso la plataforma SAC suspendió labores desde el día 23 de diciembre. Ver gráfico 2.



DERECHOS DE PETICIÓN:

En la Secretaría para el mes de diciembre se radicaron nueve derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las áreas Administración y financiera (1), Acceso (1), jurídica (2), inspección y vigilancia (1), Recurso Humano (4) 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 diciembre 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= 3

Qt-1: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo anterior = 5

$VTQ = (Qt - Qt-1) / Qt-1$			
2016	Qt	Qt - 1	VTQ



noviembre	5	0	100%	100%
diciembre	3	5	-40%	-40%

El indicador nos dice que hubo un decrecimiento en el nivel de las quejas en un -40% donde el porcentaje ideal es -100%; y estábamos en 100%, estas fueron asignadas a los funcionarios competentes (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 diciembre mediante un reporte interno del líder nacional, SAC- MEN obtuvimos el 100.00% 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, todas las áreas respondieron a tiempo, obteniendo puntaje de nivel superior.

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION:

El estado de finalización por dependencias de los diferentes requerimientos correspondientes a este mes de diciembre, donde podemos resaltar dos aspectos que son importantes entre otros; todas las dependencias finalizaron sus requerimientos al 100%.

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 461, 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, podemos decir que para este mes las dependencias contestaron a tiempo todos sus requerimientos a tiempo, ver anexo N°5 (dependencias por estado de Finalización).

Cabe resaltar en este mes la buena labor de todos los funcionarios, es su momento envié oficio solicitando felicitarlos puesto que se ha hecho el esfuerzo y hemos mejorado el trabajo obteniendo en el ranquin a nivel nacional un puesto destacado.

CONCLUSIONES:

En el mes de diciembre se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de 461 requerimientos, debido a que el sistema 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 se ha mantenido en nivel alto.

El número de requerimientos que se encuentran ingresados por el sistema vía web es de 12, con lo que vemos que su uso 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 noviembre se presentaron cinco quejas en la secretaría.

En la Secretaría para este meses recibieron derechos de petición direccionados a la oficina de acceso (1) Recurso Humano (4) a la oficina Jurídica (2), Administrativa y financiera (1), inspección y vigilancia (1).

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, aunque para este mes se hizo un buen trabajo.



Anexo N° 1. Resumen Rápido global mes de Diciembre de 2016.

Total de Requerimientos	461	
Finalizado	461	100%
Anulado	0	0%

Clase de requerimientos

Consulta	1	0%
Sugerencia	4	1%
Tramite	447	97%
Queja o Reclamo	3	1%
Invitación	6	1%
Total usuarios registrados	169	
Total Ciudadanos registrados	4117	

Anexo N° 2. Consolidado Derechos de Petición.

CONSOLIDADO DERECHO DE PETICION		
SE Lórica		
Fecha Inicial:		Fecha Final:
01/11/2016		30/11/2016

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
JURIDICA	2
RECURSOS HUMANOS	4
Total	9

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ACCESO	1
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
INSPECCION Y VIGILANCIA	1

Anexo 3. Quejas y Reclamos. (no registró quejas)

Anexo 4. Documentos via web.

Resumen de los requerimientos [editar](#) Desde 01/12/201 Hasta 31/12/201 [Ejecutar](#)

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 15 de 1

ID	Ciudadano	Creador	Estado	Tipo de requerimiento	Canal	Eje temático	Responsable	Dependencia	Anexo	Fecha de creación	Fecha de vencimiento	Última modificación
	Todos Buscar				Web							
2016 PQ R6 28 6	ANTIOQUIA, EDUCACION	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	SOLICITUD DE TRASLADO POR PERMUTA O POR CONVOCATORIA.		RECURSOS HUMANOS	4	01/12/2016 09:26 AM	13/01/2017	21/12/2016 05:10 PM
2016 PQ R6 37 0	LENGUA VILORIA, CRISTO EN	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	CERTIFICADO TIEMPO DE SERVICIO		RECURSOS HUMANOS	0	05/12/2016 03:19 PM	20/12/2016	16/12/2016 11:22 AM
2016 PQ R6 47 7	ESPITIA, CARLOS MANUEL	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	GESTION USO E IMPLEMENTACION DE LAS TIC-CONECTIVIDAD		SERVICIOS INFORMATICOS	1	06/12/2016 05:31 PM	28/12/2016	20/12/2016 03:42 PM
2016 PQ R6 57 5	COCIENTIFICA	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	Web	TERCEROS POR LIBRANZAS		ADMINISTRACION DE NOMINA	2	09/12/2016 06:03 PM	30/12/2016	22/12/2016 03:46 PM

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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"

Página 16 de 1

20 16 PQ R6 57 6	' COCIENTI FICA	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	Web	TERCER OS POR LIBRANZAS		ADMINISTRACION DE NOMINA	0	11/12/2016 11:42 AM	<u>02/01/2017</u>	22/12/2016 03:20 PM
20 16 PQ R6 66 1	' COCIENTI FICA	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	TERCER OS POR LIBRANZAS		ADMINISTRACION DE NOMINA	0	15/12/2016 06:06 AM	<u>05/01/2017</u>	22/12/2016 03:25 PM
20 16 PQ R6 66 2	' COCIENTI FICA	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	Web	TERCER OS POR LIBRANZAS		ADMINISTRACION DE NOMINA	0	15/12/2016 06:08 AM	<u>05/01/2017</u>	22/12/2016 03:27 PM
Total de registros												

Anexo N° 5. Dependencias por estado de finalización.





DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Llorca

Fecha Inicial:
01/12/2016

Fecha Final:
31/12/2016

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	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Carrera	Tramite	23	23	0	0	0	0	100.00%
	Total	23	23	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Nomina	Oveja o Reclamo	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	69	69	0	0	0	0	100.00%
	Total	72	72	0	0	0	0	100.00%
Administrativa Y Financiera	Tramite	37	37	0	0	0	0	100.00%
	Total	37	37	0	0	0	0	100.00%
Archivo	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	1	1	0	0	0	0	100.00%
Calidad Educativa	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	8	8	0	0	0	0	100.00%
	Total	10	10	0	0	0	0	100.00%
Cobertura	Invitación	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	34	34	0	0	0	0	100.00%
	Total	36	36	0	0	0	0	100.00%
Deporte, Recreacion, Cultura Y Turismo	Tramite	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Despacho	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Invitación	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	14	14	0	0	0	0	100.00%
	Total	18	18	0	0	0	0	100.00%
Evaluacion	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	43	43	0	0	0	0	100.00%
	Total	44	44	0	0	0	0	100.00%



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 18 de 1

DE LORICA								
Fecha Inicial: 01/12/2016 Fecha Final: 31/12/2016								
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	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	7	7	0	0	0	0	100.00%
	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	23	23	0	0	0	0	100.00%
	Total	23	23	0	0	0	0	100.00%
Juridica	Tramite	16	16	0	0	0	0	100.00%
	Total	16	16	0	0	0	0	100.00%
Manejo De Fondo Prestacional	Tramite	30	30	0	0	0	0	100.00%
	Total	30	30	0	0	0	0	100.00%
Mejoramiento	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Permanencia	Tramite	36	36	0	0	0	0	100.00%
	Total	36	36	0	0	0	0	100.00%
Recursos Humanos	Tramite	51	51	0	0	0	0	100.00%
	Total	51	51	0	0	0	0	100.00%
Servicio De Atencion Al Ciudadano	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Servicios Informaticos	Tramite	9	9	0	0	0	0	100.00%
	Total	9	9	0	0	0	0	100.00%
Unidades Desconcentradas	Tramite	36	36	0	0	0	0	100.00%
	Total	36	36	0	0	0	0	100.00%
Tota Entidad:		461	461	0	0	0	0	100.00%

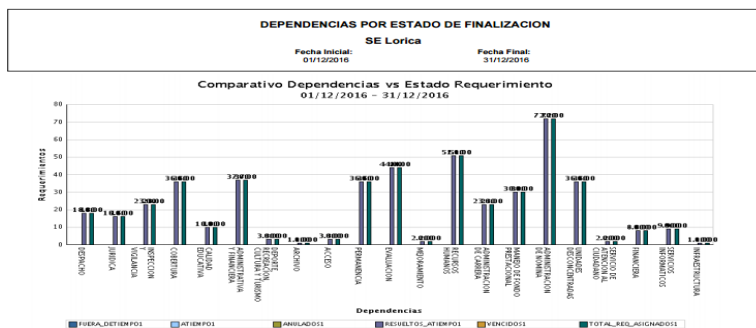
Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





Anexo 7. Ranquin de Secretarias.

RANKING NACIONAL									
Sistema de Atención al Ciudadano - SAC									
Diciembre de 2016									
	Octubre	Noviembre	PUESTO	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje	
	16	1	1	Caldas	1500	1537	100,00%	100,00%	
	3	1	1	Chocó	2400	2404	100,00%	100,00%	
	1	3	1	Magangué	600	764	100,00%	100,00%	
	4	10	2	Chía	600	637	99,76%	99,88%	
	9	1	3	Vaupés	600	568	100,00%	98,93%	
	36	36	4	Magdalena	600	1291	97,25%	98,63%	
	1	1	5	Tunja	600	546	100,00%	98,20%	
	30	29	6	Valledupar	1500	1550	96,18%	98,09%	
	12	16	7	Cauca	3700	3551	97,79%	98,06%	
	1	13	8	Tumaco	600	529	100,00%	97,63%	
	13	21	9	Amazonas	600	563	95,78%	96,66%	
	1	6	10	Turbo	600	488	100,00%	96,27%	
	11	5	11	Lorica	600	461	100,00%	95,37%	
1	1	12	Quindío	1500	1139	100,00%	95,19%		

Atentamente,

SANDRA CORREA VELASCO
Líder SAC - SEM Lorica