



Santa Cruz de Lorica, febrero de 2017

Doctor
OSCAR ANTONIO RHENALS ESPAÑA
Secretario de Educación Municipal
Ciudad

Asunto: Entrega de informe SAC., e informe de Encuestas de satisfacción de atención al ciudadano.

Cordial saludo.

Mediante en presente envío a usted informe del sistema de atención al ciudadano correspondiente al mes de Enero de 2017, en el que se evidencia el comportamiento de los requerimientos que entran al SAC, los cuales son atendidos por cada uno de los líderes, profesionales y funcionarios en general de los procesos de esta secretaría y entrega de Informe de encuestas de satisfacción de atención al ciudadano del segundo semestre de 2016.

Agradezco la atención al presente.

Atentamente,

SANDRA CORREA VELASCO
Técnico Administrativo -Líder SAC





ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE, CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE 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 los cuales se escogen ya que existe una población que repetitiva que asiste a la secretaría mes a mes, tomados como población aleatoria de usuarios que solicitaron los diferentes trámites y servicios que presta la SE, y en oportunidades se toman en las instituciones educativas para cambiar de usuarios que solicitan servicios pero de manera esporádica 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, Rector/Director, Padres de familias, estudiantes y otros.

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

Componente

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

- Análisis de la Encuesta

Componente 1

Evaluación de la atención al ciudadano

CALIFICACIÓN:



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 3 de 1

MES		a) Atención	b) Entrega de información	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%
	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%
DICIEMBRE	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%

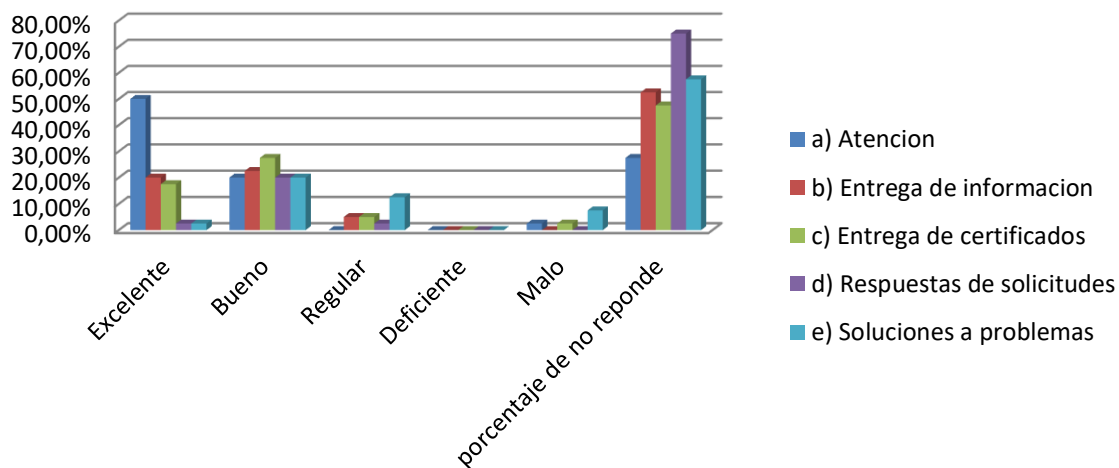




Consolidado Semestre:

	a) Atencion	b) Entrega de informacio n	c) Entrega de certificado s	d) Respuesta s de solicitudes	e) Solucione s 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%

2° SEMESTRE 2016





En el consolidado del semestre podemos observar que en el componente uno sobre Evaluación de satisfacción, se observa que en la variable “Atención” el porcentaje mayor alcanzado fue del 50%, calificado como excelente atención. Luego le sigue la variable “Entrega de certificados” en la calificación de bueno con un 27,50%, La calificación de “no responde” es la que ha generado mayor porcentaje arrojando 75% en respuesta a solicitudes, 57,50% en soluciones a problemas ,52.50% Entrega de Información y 47.50 Entrega de certificados, lo que genera confusión para nosotros, ya que al aplicar esta encuesta no sabemos si los encuestados no han solicitado aún estos servicios a los cuales no responden a prefieren reservarse la calificación . 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 que 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: Entrega oportuna de documentos, mejorar las oficinas en el acceso a personas con discapacidades, señalización de rutas de acceso a las oficinas o hacer otra ruta de evacuación, extender horario de atención(se refieren a acomodar horario a trabajadores para que se dé atención en horas no laborales), etc.

4. CONCLUSIONES

- En la secretaria de educación de educación la variable atención al usuario por parte de los funcionarios presenta una calificación del 50% en calificación de excelente, la variable entrega de certificados 27,50% en calificación de buena, debemos propender por una calificación equilibrada a nivel general, debido a que el mayor porcentaje se lo lleva la calificación de “No responde” y no sabemos cual es la razón de esta calificación.
- Los usuarios en las observaciones dan sugerencias claras de como desean el servicio (extender el horario, mejorar rutas de acceso y de evacuación en la eificación, entrega oportuna de documentos entre otras).



- Se llevará a cabo comité directivo, en el cual se expondrá toda esta serie de observaciones con el ánimo de mejorar.
- Se ha preguntado de manera verbal si la encuesta es totalmente clara para emitir una respuesta y la mayoría del personal encuestado afirma, pero de igual forma no entendemos porqué es tan alto el porcentaje de calificación de “ No Responde”

Atentamente,

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





INFORME ATENCION AL CIUDADANO

ESTADO ACTUAL MES DE ENERO DE 2017

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 enero de 2017 (SAC).

La Secretaría de Educación de Santa Cruz de Lórica, durante el mes de enero de 2017, ha tenido el siguiente comportamiento:

ESTADO Y MANEJO DEL SISTEMA ATENCION AL CIUDADANO

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

Tabla de reporte global de requerimiento

Tabla N° 1



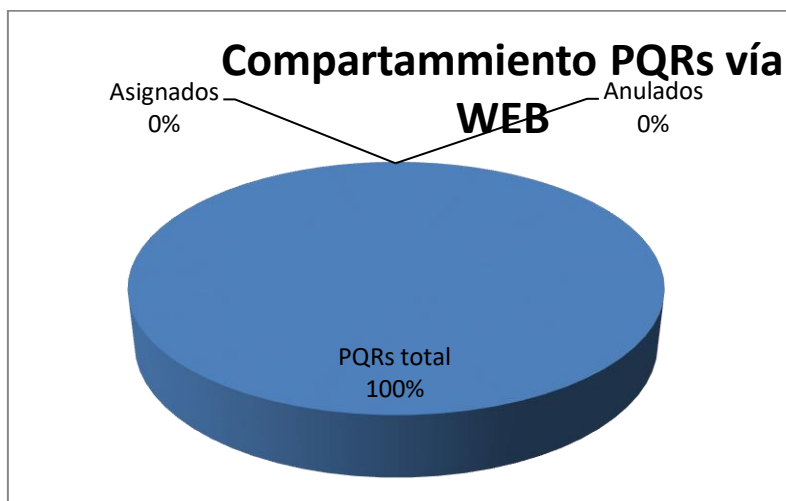
ENERO DE 2017											
Puesto		Secretaría		No. PQRs Esperados		No. PQRs Radicados		Oportunidad en la respuesta			Puntaje
13		Lorica		600		553		98.21%			99.11%
AÑO	MES	Puesto	No requer.	tramite	Req. fuera de tiempo	vencidos	a tiempo	finalizados	anulados	Quejas y recl.	oportunidad de la Resp
2016	ENERO	13	553	545	14	0	535	549	0	1	98.21%
	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 enero de 2017 que en su totalidad fueron 553, mostrándonos que 549 de estos fueron finalizados, para este mes no se alcanzó la meta de los requerimientos esperados que es de 600 , el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto #13 en el ranquin a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto 11.

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.

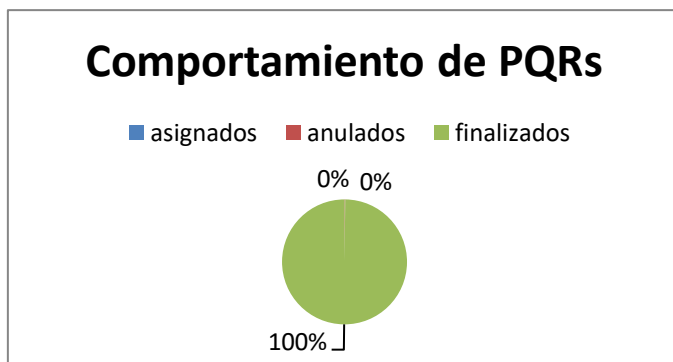
Grafico 1

.Ver anexo N° 2



RADICACIÓN Y CORRESPONDENCIA

Durante el mes de enero se ingresaron un total de 553 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 aumentaron los PQRs pero sin llegar a la meta. Ver gráfico 2.



DERECHOS DE PETICIÓN:



En la Secretaría para el mes de enero se radicaron cinco derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las áreas Despacho (1), Evaluación (1), jurídica (1), Recurso Humano (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 Enero encontramos una (1) quejas, 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 = 4

VTQ= (Qt -Qt-1)/Qt-1			
2017	Qt	Qt - 1	VTQ
enero	1	4	-75%

-75%

El indicador nos dice que hubo un decrecimiento en el nivel de las quejas en un -75% donde el porcentaje ideal es -100%;, esta queja fue asignada al funcionario competente para la resolución de las mismas y a la que se hará el respectivo seguimiento.

(ver anexo N° 4),

El segundo indicador es Oportunidad de la Respuesta.

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA :



Es el segundo indicador del sistema SAC denominado Efectividad en la respuesta, en el que se puede observar que para este mes de enero mediante un reporte interno del líder nacional, SAC- MEN obtuvimos el 98.21% 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, disminuyendo la oportunidad de la respuesta por parte de los funcionarios, algunos PQRs fueron contestados fuera de tiempo, pero en general el porcentaje obtenido fue superior.

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION:

El estado de finalización por dependencias de los diferentes requerimientos correspondientes a este mes de enero, donde podemos resaltar dos aspectos que son importantes entre otros; las dependencias que finalizaron sus requerimientos al 100%. Y las que respondieron fuera de tiempo (ver cuadro; “Requerimientos contestados fuera de tiempo”).

En este anexo 5, se nos muestra el reporte de dependencias por estado de finalización, descargado desde el aplicativo SAC, donde podemos observar que los requerimientos ingresados fueron 553, de los cuales 14 fueron respondidos fuera de tiempo, bajando de esta manera el porcentaje de oportunidad de la respuesta. 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 no 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.

REQUERIMIENTOS CONSTESTADOS FUERA DE TIEMPO



Dependen cias	Cantidad de PQR ingresados	N° de PQR fuera de Tiempo	% de Oportunidad de la respuesta alcanzado
Cobertura	38	2	94.74%
Financiera	15	2	92.88%
Ad. Y financiera	61	1	99.17%
Ad. De Nómina	44	7	91.03%
Infraestructu ra	17	2	88.27%





CONCLUSIONES: En el mes de Enero se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de 553 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 secretaría.

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 despacho (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
Enero de 2017.Total de Requerimientos

553

Asignado	4	1%
Finalizado	549	99%
Anulado	0	0%

Clase de requerimientos

Consulta	3	1%
Tramite	545	99%
Queja o Reclamo	1	0%
Invitación	4	1%

171

Total usuarios registrados

Total Ciudadanos registrados

4161

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





Anexo N° 2. Consolidado Derechos de Petición.

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
DESPACHO	1
EVALUACION	1
JURIDICA	1
RECURSOS HUMANOS	2
Total	5

Anexo 3. Quejas y Reclamos.

Resumen de los requerimientos

[editar](#)

Desde

01/01/201

Hasta

31/01/201

[Ejecutar](#)

ID	Ciudadano	Creador	Estado	Tipo de requerimiento	Canal	Eje temático	Responsable	Dependencia	Anexos	Fecha de creación	Fecha Vencimiento	Última modificación
	Todos Buscar				Todo Queja o Reclamo							
2017PQR13	COCIENTIFICA	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	Web	TERCEROS POR LIBRANZAS		ADMINISTRACION DE NOMINA	1	12/01/2017 04:39 PM	02/02/2017	01/02/2017 08:38 AM

Anexo 4. Documentos via web.

PQR	CIUDADANO	ESTADO	CLASE	CANAL	EJE TEMATICO	DEPENDENCIA	CREACION	VENCIMIENTO	ULTIMA MODIFICACION
-----	-----------	--------	-------	-------	--------------	-------------	----------	-------------	---------------------





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 15 de 1

20 17 P Q R4 9	GUZMAN, LUIS ALBERTO	Finalizado	Tramite	Web	COMUNICACION ES ENTIDADES PRIVADAS	DESPAC HO	11/01 /2017 07:59 AM	<u>01/0</u> <u>2/20</u> <u>17</u>	16/0 1/20 17 11:3 1 AM
20 17 P Q R5 3	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Finalizado	Tramite	Web	RETIRO DE ESTUDIANTES O TRASLADOS A OTROS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS.	COBERT URA	11/01 /2017 08:59 AM	<u>25/0</u> <u>1/20</u> <u>17</u>	18/0 1/20 17 06:5 6 AM
20 17 P Q R6 5	INTEGRA L	Finalizado	Tramite	Web	COMUNICACION ES ENTIDADES PRIVADAS	DESPAC HO	11/01 /2017 11:27 AM	<u>01/0</u> <u>2/20</u> <u>17</u>	19/0 1/20 17 11:3 2 AM
20 17 P Q R9 0	LOPEZ HERNAN DEZ, RICHARD	Finalizado	Tramite	Web	NOVEDADES DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	UNIDADE S DESCON CENTRA DAS	11/01 /2017 09:14 PM	<u>15/0</u> <u>2/20</u> <u>17</u>	26/0 1/20 17 10:3 0 AM
20 17 P Q R1 13	COCIENT IFICA	Finalizado	Queja o Recla mo	Web	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINIS TRACION DE NOMINA	12/01 /2017 04:39 PM	<u>02/0</u> <u>2/20</u> <u>17</u>	01/0 2/20 17 08:3 8 AM
20 17	GUZMAN, LUIS	Finalizado	Tramite	Web	COMUNICACION ES ENTIDADES	DESPAC	16/01 /2017	<u>06/0</u> <u>2/20</u>	01/0 2/20

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 LLORCA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 16 de 1

P Q R1 91	ALBERTO		te		PRIVADAS		HO	03:55 PM	<u>17</u>	17 03:2 5 PM
20 17 P Q R2 39	LOPEZ HERNAN DEZ, RICHARD	Finalizado	Trami te	Web	PROYECTOS TRANSVERSALE S E INTERSECTORIA LES		MEJORA MIENTO	17/01 /2017 09:59 PM	<u>07/0</u> <u>2/20</u> <u>17</u>	23/0 1/20 17 09:2 0 AM
20 17 P Q R2 47	ANTIOQU IA, EDUCACI ON	Finalizado	Trami te	Web	COMUNICACION ES EN TES NACIONALES (ORGANISMOS ESTATALES)		RECURS OS HUMANO S	18/01 /2017 01:47 PM	<u>01/0</u> <u>2/20</u> <u>17</u>	31/0 1/20 17 03:0 8 PM
20 17 P Q R3 75	ORTEGA BALLEST EROS, VICKY	Finalizado	Trami te	Web	NECESIDADES DE RECURSOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVAS		ADMINIS TRATIVA Y FINANCIE RA	20/01 /2017 06:07 PM	<u>10/0</u> <u>2/20</u> <u>17</u>	09/0 2/20 17 02:4 4 PM
20 17 P Q R3 87	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Finalizado	Trami te	Web	RETIRO DE ESTUDIANTES O TRASLADOS A OTROS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS.		COBERT URA	23/01 /2017 01:59 PM	<u>06/0</u> <u>2/20</u> <u>17</u>	13/0 2/20 17 07:2 5 PM
20 17 P Q	LOPEZ HERNAN DEZ,	Finalizado	Trami te	Web	SALUD OCUPACIONAL		RECURS OS HUMANO	26/01 /2017 03:47	<u>09/0</u> <u>2/20</u> <u>17</u>	31/0 1/20 17 05:0

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 17 de 1

R4 70	RICHARD						S	PM		4 PM
20 17 P Q R5 04	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Finalizado	Tramite	Web	CERTIFICACIÓN DE PRESENTACIÓN E INICIACIÓN DE LABORES		RECURS OS HUMANO S	30/01 /2017 09:52 AM	<u>13/0</u> <u>2/20</u> <u>17</u>	31/0 1/20 17 05:2 5 PM
20 17 PQ R5 29	LOPEZ HERNAND EZ, RICHARD	Finalizado	Tramite	Web	SOLICITUD DE INFORMACION		FINANCIE RA	30/01/ 2017 05:43 PM	<u>20/0</u> <u>2/20</u> <u>17</u>	19/0 2/20 17 09:2 6 AM
20 17 PQ R5 30	LOPEZ HERNAND EZ, RICHARD	Finalizado	Tramite	Web	INFORMES DE GESTIÓN Y REPORTES DE CONTABILIDAD ESTABLECIMIENT OS EDUCATIVOS.		FINANCIE RA	31/01/ 2017 06:43 AM	<u>21/0</u> <u>2/20</u> <u>17</u>	19/0 2/20 17 09:2 8 AM

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”

Página 18 de 1

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/01/2017

Fecha Final:
31/01/2017

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	63	63	0	0	0	0	100.00%
	Total	63	63	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Carrera	Tramite	32	32	0	0	0	0	100.00%
	Total	32	32	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Nomina	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	43	32	7	4	0	0	82.05%
	Total	44	33	7	4	0	0	91.03%
Administrativa Y Financiera	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	60	59	1	0	0	0	98.33%
	Total	61	60	1	0	0	0	99.17%
Archivo	Tramite	5	5	0	0	0	0	100.00%
	Total	5	5	0	0	0	0	100.00%
Calidad Educativa	Consulta	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%
Cobertura	Tramite	38	36	2	0	0	0	94.74%
	Total	38	36	2	0	0	0	94.74%
Deporte, Recreacion, Cultura Y Turismo	Tramite	9	9	0	0	0	0	100.00%
	Total	9	9	0	0	0	0	100.00%
Despacho	Invitación	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	32	32	0	0	0	0	100.00%
	Total	36	36	0	0	0	0	100.00%
Evaluacion	Tramite	12	12	0	0	0	0	100.00%
	Total	12	12	0	0	0	0	100.00%
Financiera	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	14	12	2	0	0	0	85.71%
	Total	15	13	2	0	0	0	92.88%





DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Llorca

Fecha Inicial:
01/01/2017

Fecha Final:
31/01/2017

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
Infraestructura	Tramite	17	15	2	0	0	0	88.24%
	Total	17	15	2	0	0	0	88.24%
Inspeccion Y Vigilancia	Tramite	12	12	0	0	0	0	100.00%
	Total	12	12	0	0	0	0	100.00%
Jurídica	Tramite	15	15	0	0	0	0	100.00%
	Total	15	15	0	0	0	0	100.00%
Manejo De Fondo Prestacional	Tramite	61	61	0	0	0	0	100.00%
	Total	61	61	0	0	0	0	100.00%
Mejoramiento	Tramite	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	4	4	0	0	0	0	100.00%
Permanencia	Tramite	15	15	0	0	0	0	100.00%
	Total	15	15	0	0	0	0	100.00%
Planeacion	Tramite	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	4	4	0	0	0	0	100.00%
Recursos Humanos	Tramite	90	90	0	0	0	0	100.00%
	Total	90	90	0	0	0	0	100.00%
Servicio De Atencion Al Ciudadano	Tramite	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	4	4	0	0	0	0	100.00%
Servicios Informaticos	Tramite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	1	1	0	0	0	0	100.00%
Unidades Desconcentradas	Tramite	7	7	0	0	0	0	100.00%
	Total	7	7	0	0	0	0	100.00%
Tota Entidad:		553	535	14	4	0	0	98.46%

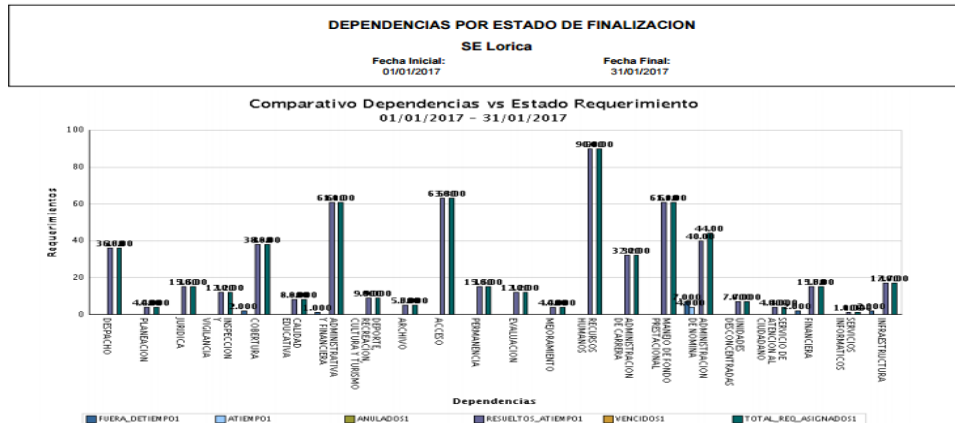


SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, RECREACIÓN, CULTURA Y DEPORTE SANTA CRUZ DE LORICA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 20 de 1



Anexo 7. Ranquin de Secretarias.

RANKING NACIONAL							
Sistema de Atención al Ciudadano - SAC							
Enero de 2017							
	Noviembre	Diciembre	PUESTO	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta
	1	1	1	Caldas	1500	1522	100,00%
	22	16	1	Cesar	1500	1640	100,00%
	10	2	1	Chia	600	2466	100,00%
	1	17	1	Duitama	600	661	100,00%
	60	86	1	Facatativa	600	710	100,00%
	1	45	1	Ipiales	400	603	100,00%
	43	50	1	Itagüí	1000	1191	100,00%
	1	12	1	Quindío	1000	1247	100,00%
	1	42	1	Rionegro	400	477	100,00%
	13	8	1	Tumaco	600	698	100,00%
	6	10	1	Turbo	600	690	100,00%
	3	24	1	Vichada	600	605	100,00%
	8	20	1	Zipaquirá	1500	1932	100,00%
	47	54	2	Manizales	600	765	99,85%
	1	33	3	Cartago	600	599	99,73%
	1	21	4	Sabaneta	400	746	99,64%
	12	60	5	Apartado	400	433	99,47%
	2	15	6	Nariño	2600	3412	99,46%
	7	29	7	Mosquera	600	636	99,35%
	26	44	8	Pasto	1000	981	100,00%
	32	34	9	Montería	1000	1062	99,28%
	37	40	10	Popayán	1000	1132	99,19%
	1	5	11	Tunja	600	587	100,00%
	1	41	12	Fusagasugá	400	446	98,87%
	5	11	13	Lorica	400	553	98,21%
	17	19	14	Girón	600	591	98,17%

Atentamente,

SANDRA CORREA VELASCO
Líder SAC - SEM Lorica

Versión 03
Código E
Fecha:19/10/2016

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

