



Santa Cruz de Lorica, noviembre 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 noviembre 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 NOVIEMBRE 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 noviembre de 2016 (SAC).

La Secretaría de Educación de Santa Cruz de Lórica, durante el mes de octubre 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

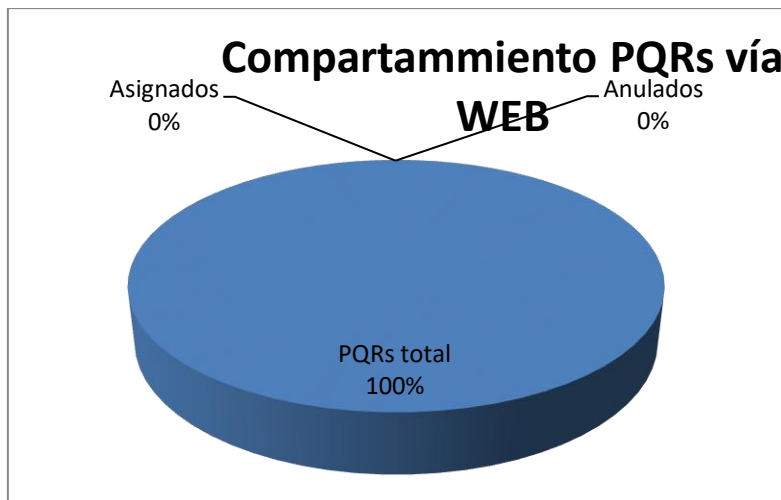


NOVIEMBRE DE 2016											
Puesto		Secretaría		No. PQRs Esperados		No. PQRs Radicados		Oportunidad en la respuesta		Puntaje	
05		Loric		600		600		99.67%		99.84%	
AÑO	MES	Puesto	No requer.	tramite	Req. fuera de tiempo	vencidos	a tiempo	finalizados	anulados	Quejas y recl.	oportunidad de la Resp
2016	Octubre noviemb	5	600	600	0	0	600	572	0	5	99.67%
		11	629	607	2	0	625	567	0	0	98.20%

El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes de noviembre de 2017 que en su totalidad fueron 600, mostrándonos que 600 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 # 5 en el ranquin a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto 11, lo cual demuestra que si se puede trabajar en quipo respondiendo oportunamente los requerimientos.

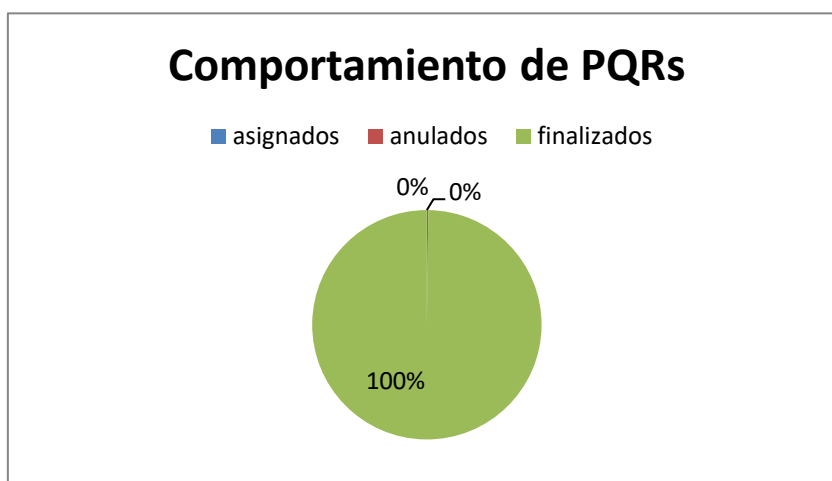
De los requerimientos vía Web podemos decir que representan para la Secretaría un mecanismo para descongestionar las oficinas, y para que el ciudadano tenga mayor comodidad y ahorro de dinero. Se seguirá trabajando de manera personalizada al ciudadano para que haga uso de esta herramienta, Se ha implementado 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. El número ingresado para este mes fue de 12.

Grafico 1
.Ver anexo N° 2



RADICACIÓN Y CORRESPONDENCIA

Durante el mes de noviembre se ingresaron un total de 600 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 noviembre se radicaron nueve (9.) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las áreas

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



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 noviembre encontramos cinco (5) quejas, miremos el indicador:

VTQ: Variación total de quejas de la Secretaria

Qt: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo actual= 5

Qt-1: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo anterior = 0

VTQ= (Qt -Qt-1)/Qt-1			
2016	Qt	Qt - 1	VTQ
octubre	0	1	-100%
noviembre	5	0	100%

-100%
100%

El indicador nos dice que hubo aumento total en el nivel de crecimiento de las quejas el cual fue de un 100% donde el porcentaje ideal es -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 noviembre, 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, todas la áreas respondieron a tiempo, superaron el 95% (porcentaje que



debemos mantener), como puntaje de nivel superior. Otras alcanzaron o mantuvieron el 100%, para este mes de noviembre. 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 grandemente.

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION:

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

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 600, 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 noviembre se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de 600 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 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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 7 de 14

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 mes 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 noviembre de 2016.

Total de Requerimientos	600	
Finalizado	600	100%
Anulado	0	0%

Clase de requerimientos

Tramite	572	95%
Queja o Reclamo	5	1%
Invitación	23	4%

Anexo N° 2. Consolidado Derechos de Petición.

CONSOLIDADO DERECHO DE PETICION		
SE Lorica		
Fecha Inicio:		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.

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 8 de 14

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

ID	Ciudadano	Creador	Estado	Tipo de requerimiento	Canal	Eje temático	Responsable	Dependencia	Anexo	Fecha de creación	Fecha de vencimiento	Última modificación
	Todos Buscar			Queja o Reclamo	Todo							
2016 PQ R5 990	COCIENTIFICA	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	Web	TERCEROS POR LIBRANZAS		ADMINISTRACION DE NOMINA	1	15/11/2016 06:43 PM	06/12/2016	05/12/2016 04:15 PM
2016 PQ R5 991	COCIENTIFICA	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	Web	TERCEROS POR LIBRANZAS		ADMINISTRACION DE NOMINA	1	15/11/2016 06:47 PM	06/12/2016	05/12/2016 04:17 PM
2016 PQ R5 992	COCIENTIFICA	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	Web	TERCEROS POR LIBRANZAS		ADMINISTRACION DE NOMINA	1	15/11/2016 06:52 PM	06/12/2016	05/12/2016 04:18 PM
2016 PQ R5 993	COCIENTIFICA	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	Web	TERCEROS POR LIBRANZAS		ADMINISTRACION DE NOMINA	1	15/11/2016 07:15 PM	06/12/2016	23/11/2016 09:38 AM
2016 PQ R6 008	COCIENTIFICA	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	Web	TERCEROS POR LIBRANZAS		ADMINISTRACION DE NOMINA	1	17/11/2016 05:37 AM	09/12/2016	05/12/2016 04:20 PM



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 9 de 14

Total de
registros

Anexo 4. Requerimientos vía WEB.

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

ID	<u>Ciudadano</u> Todos Buscar	Creador	<u>Esta</u> <u>do</u>	<u>Tipo</u> <u>de</u> <u>requer</u> <u>imiento</u>	<u>Canal</u> Web	<u>Eje</u> <u>temático</u>	<u>Responsabl</u> <u>e</u>	<u>Dependen</u> <u>cia</u>	A n e x o s	<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>	últi ma mod ifica ción
20 16 PQ R5 70 8	HERNANDEZ MARTINEZ, JAVIER	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	NORMATIVIDAD SECTOR EDUCATIVO		RECURSOS HUMANOS	0	01/11/2016 10:33 PM	24/11/2016	21/11/2016 09:00 AM
20 16 PQ R5 78 6	LOPEZ HERNANDEZ, RICHARD	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	RETIRO DE ESTUDIANTES O TRASLADOS A OTROS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS.		COBERTURA	1	03/11/2016 08:28 PM	21/11/2016	11/11/2016 07:43 AM
20 16 PQ R5 84 0	LOPEZ HERNANDEZ, RICHARD	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	NOVEDADES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS		UNIDADES DESCONCENTRADAS	1	07/11/2016 09:37 PM	15/11/2016	22/11/2016 03:22 PM



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 10 de 14

20 16 PQ R5 96 5	' COCIENTI FICA	Ciudadanos	Final izado	Tramite	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS		ADMINIST RACION DE NOMINA	1	11/1 1/20 16 07:4 8 PM	<u>05/1</u> <u>2/20</u> <u>16</u>	23/1 1/20 16 09:4 5 AM
20 16 PQ R5 96 6	HERNAND EZ ORTIZ, SAIRO AN	Ciudadanos	Final izado	Tramite	Web	CONCUR SOS PUBLICO DE MERITO S Y CONVOC ATORIAS INTERNA S		RECURS OS HUMANOS	1	14/1 1/20 16 03:1 1 PM	<u>06/1</u> <u>2/20</u> <u>16</u>	30/1 1/20 16 11:1 0 PM
20 16 PQ R5 99 0	' COCIENTI FICA	Ciudadanos	Final izado	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS		ADMINIST RACION DE NOMINA	1	15/1 1/20 16 06:4 3 PM	<u>06/1</u> <u>2/20</u> <u>16</u>	05/1 2/20 16 04:1 5 PM
20 16 PQ R5 99 1	' COCIENTI FICA	Ciudadanos	Final izado	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS		ADMINIST RACION DE NOMINA	1	15/1 1/20 16 06:4 7 PM	<u>06/1</u> <u>2/20</u> <u>16</u>	05/1 2/20 16 04:1 7 PM
20 16 PQ R5 99 2	' COCIENTI FICA	Ciudadanos	Final izado	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS		ADMINIST RACION DE NOMINA	1	15/1 1/20 16 06:5 2 PM	<u>06/1</u> <u>2/20</u> <u>16</u>	05/1 2/20 16 04:1 8 PM
20 16 PQ R5 99 3	' COCIENTI FICA	Ciudadanos	Final izado	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS		ADMINIST RACION DE NOMINA	1	15/1 1/20 16 07:1 5 PM	<u>06/1</u> <u>2/20</u> <u>16</u>	23/1 1/20 16 09:3 8 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 14

20 16 PQ R6 00 8	COCIENTI FICA	Ciudadanos	Final izado	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS		ADMINIST RACION DE NOMINA	1	17/1 1/20 16 05:3 7 AM	<u>09/1</u> <u>2/20</u> <u>16</u>	05/1 2/20 16 04:2 0 PM
20 16 PQ R6 20 3	LOPEZ HERNAND EZ, RICHARD	Ciudadanos	Final izado	Tramit e	Web	INFORM ES DE GESTIÓN Y REPORT ES DE CONTABI LIDAD ESTABLE CIMIENT OS EDUCATI VOS.		FINANCIE RA	1	25/1 1/20 16 04:0 8 PM	<u>19/1</u> <u>2/20</u> <u>16</u>	14/1 2/20 16 08:4 1 PM
20 16 PQ R6 20 7	LOPEZ HERNAND EZ, RICHARD	Ciudadanos	Final izado	Tramit e	Web	INFORM ES DE GESTIÓN Y REPORT ES DE CONTABI LIDAD ESTABLE CIMIENT OS EDUCATI VOS.		FINANCIE RA	1	25/1 1/20 16 04:5 0 PM	<u>19/1</u> <u>2/20</u> <u>16</u>	14/1 2/20 16 08:4 7 PM

Anexo N° 5. Dependencias por estado de finalización.



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 12 de 14

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Llorca

Fecha Inicial:
01/11/2016

Fecha Final:
30/11/2016

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	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Administración De Carrera	Trámite	28	28	0	0	0	0	100.00%
	Total	28	28	0	0	0	0	100.00%
Administración De Nómina	Queja o Reclamo	5	5	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	75	75	0	0	0	0	100.00%
	Total	80	80	0	0	0	0	100.00%
Administrativa Y Financiera	Trámite	52	52	0	0	0	0	100.00%
	Total	52	52	0	0	0	0	100.00%
Archivo	Trámite	5	5	0	0	0	0	100.00%
	Total	5	5	0	0	0	0	100.00%
Calidad Educativa	Invitación	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	9	9	0	0	0	0	100.00%
	Total	11	11	0	0	0	0	100.00%
Cobertura	Trámite	46	46	0	0	0	0	100.00%
	Total	46	46	0	0	0	0	100.00%
Deporte, Recreación, Cultura Y Turismo	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Despacho	Invitación	17	17	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	33	33	0	0	0	0	100.00%
	Total	50	50	0	0	0	0	100.00%
Evaluación	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	11	11	0	0	0	0	100.00%
	Total	12	12	0	0	0	0	100.00%
Financiera	Trámite	17	17	0	0	0	0	100.00%
	Total	17	17	0	0	0	0	100.00%



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 13 de 14

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/11/2016

Fecha Final:
30/11/2016

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	43	43	0	0	0	0	100.00%
	Total	43	43	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	83	83	0	0	0	0	100.00%
	Total	83	83	0	0	0	0	100.00%
Permanencia	Tramite	41	41	0	0	0	0	100.00%
	Total	41	41	0	0	0	0	100.00%
Planeacion	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Recursos Humanos	Tramite	78	78	0	0	0	0	100.00%
	Total	78	78	0	0	0	0	100.00%
Servicios Informaticos	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	1	1	0	0	0	0	100.00%
Unidades Desconcentradas	Tramite	30	30	0	0	0	0	100.00%
	Total	30	30	0	0	0	0	100.00%
Total Entidad:		600	600	0	0	0	0	100.00%



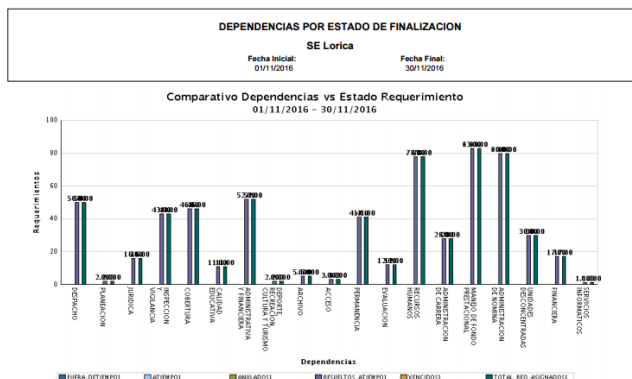
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, RECREACIÓN, CULTURA Y DEPORTE SANTA CRUZ DE LORICA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 14 de 14



Anexo 7. Ranquin de Secretarias.

RANKING NACIONAL						
Sistema de Atención al Ciudadano - SAC				Noviembre de 2016		
Septiembre	Octubre	PUESTO	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta
7	16	1	Caldas	1500	1675	100,00%
1	1	1	Cartago	600	710	100,00%
1	3	1	Chocó	2400	2935	100,00%
1	1	1	Duitama	600	640	100,00%
12	29	1	Fusagasugá	600	653	100,00%
1	20	1	Ipiales	600	687	100,00%
1	1	1	Pitalito	600	677	100,00%
1	1	1	Quindío	1500	1633	100,00%
1	18	1	Rionegro	600	607	100,00%
1	1	1	Sabaneta	600	859	100,00%
1	1	1	Tunja	600	649	100,00%
1	9	1	Vaupés	600	699	100,00%
2	2	2	Nariño	3700	4053	99,92%
9	1	3	Magangué	600	891	99,84%
1	1	3	Vichada	600	605	99,84%
8	5	4	Tuluá	600	709	99,71%
6	11	5	Lorica	600	600	99,67%
1	1	6	Turbo	600	871	99,88%
1	15	7	Mosquera	600	637	99,49%

Atentamente,

SANDRA CORREA VELASCO
Técnico administrativo – lider sac

