



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 Octubre 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 OCTUBRE 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 octubre 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 octubre es bueno hacer un comparativo y hacer una explicación del comportamiento que ha tenido el SAC en los últimos dos meses, incluido mes de octubre.

Tabla de reporte global de requerimiento

Tabla N° 1



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 3 de 14

OCTUBRE DE 2016											
Puesto		Secretaría		No. PQRs Esperados		No. PQRs Radicados		Oportunidad en la respuesta			Puntaje
11		Lorica		600		629		98.20%			99.10%
AÑO	MES	Puesto	No requer.	tramite	Req. fuera de tiempo	vencidos	a tiempo	finalizados	anulados	Quejas y recl.	oportunidad de la Resp
2016	Octubre septiemb.	6	606	579	5	0	592	594	2	1	99.67%
		11	629	607	2	0	625	567	0	0	98.20%

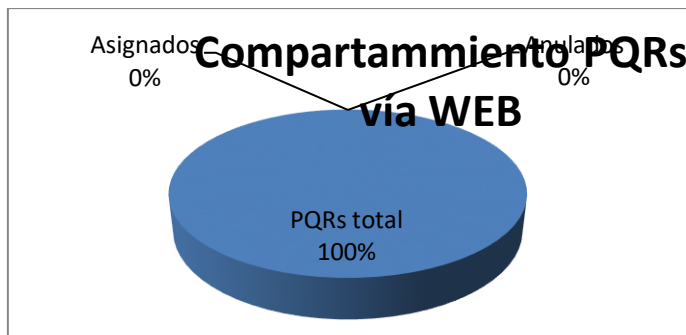
El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes de octubre de 2017 que en su totalidad fueron 629, mostrándonos que 597 de estos fueron finalizados, para este mes se ha alcanzado la meta de los requerimientos esperados que es de 600 , el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto # 11 en el ranquin a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto 6, 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.

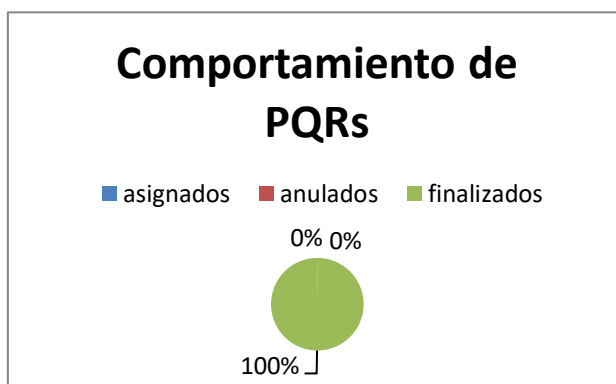
Grafico 1

.Ver anexo N° 2



RADICACIÓN Y CORRESPONDENCIA

Durante el mes de octubre se ingresaron un total de 629 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 se mantuvo. Ver gráfico 2.



DERECHOS DE PETICIÓN:

En la Secretaría para el mes de octubre se radicaron veinticinco (25) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las áreas Administración de nómina (19), Despacho (2), jurídica (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.



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 5 de 14

QUEJAS: Durante el mes de octubre encontramos cero (0) queja, miremos el indicador:

VTQ: Variación total de quejas de la Secretaria

Qt: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo actual= 0

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

VTQ= (Qt -Qt-1)/Qt-1			
2016	Qt	Qt - 1	VTQ
septiembre	1	3	-67%
octubre	0	1	-100%

-67%

-100%

El indicador nos dice que hubo disminución total en el nivel de crecimiento de las quejas - 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 octubre, mediante un reporte interno del líder nacional, SAC- MEN obtuvimos el 98.20% 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 inclusive las que han respondido fuera de tiempo, superaron el 95% (porcentaje que debemos mantener). Otras alcanzaron o mantuvieron el 100%, para este mes de octubre. 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 octubre, 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 629, 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 dos (2), así:

REQUERIMIENTOS CONSTESTADOS FUERA DE TIEMPO

Dependencias	Cantidad de PQR ingresados	N° de PQR fuera de Tiempo	% de Oportunidad de la respuesta alcanzado
Recurso Humano	87	1	33.33%
Jurídica	25	1	97.92%
Infraestructura	3	2	98.85%

Cabe resaltar que, según informe suministrado por el Sistema SAC, dos dependencia 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 octubre se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de 629 requerimientos, arrojando un porcentaje de oportunidad de la respuesta de 98.20%, es



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 7 de 14

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 17, 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 octubre se presentó cero quejas en la secretaría.

En la Secretaría para este meses recibieron cuatro derechos de petición direccionado a la oficina de nómina (19) despacho (2) a la oficina Jurídica (4).

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 4, los cuales se discriminaron para su respectivo tratamiento.

Resumen Rápido Global mes octubre 2016

Total de Requerimientos	629	
Finalizado	629	100%
Anulado	0	0%
Clase de requerimientos		
Consulta	6	1%
Felicitaciones	1	0%
Sugerencia	1	0%
Tramite	607	97%
Invitación	14	2%
Total usuarios registrados	169	
Total Ciudadanos registrados	4104	



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 8 de 14

CONSOLIDADO DERECHO DE PETICION
SE Lorica

Fecha Inicial:
01/10/2016

Fecha Final:
31/10/2016

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
Total	25

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRACION DE NOMINA	19
DESPACHO	2
JURIDICA	4

Anexo 4. Requerimientos vía WEB.

Resumen de los requerimientos

[editar](#)

Desde

01/10/201

Hasta

31/10/201

[Ejecutar](#)

ID	Ciudadano	Creador	Estado	Tipo de requerimiento	Canal	Eje temático	Responsable	Dependencia	Anexos	Fecha de creación	Fecha de vencimiento	Última modificación
	Todos				Web							
	Buscar											
2016 PQ R5 08 2	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	DOCUMENTOS DE APOYO		DESPACHO	1	03/10/2016 03:21 PM	25/10/2016	20/10/2016 01:21 AM
2016 PQ R5 19 9	CORREA ALVAREZ, HEIDY EST	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	NOVEDADES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS		PERMANENCIA	1	05/10/2016 03:59 PM	11/11/2016	07/10/2016 02:07 PM



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 9 de 14

20 16 PQ R5 22 1	LOPEZ HERNANDEZ, RICHARD	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	NOVEDADES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS		UNIDADES DESCONCENTRADAS	3	05/10/2016 10:15 PM	<u>11/10/2016</u>	13/10/2016 07:26 PM
20 16 PQ R5 23 1	TABORDA MARZOLA, SIGILFRE	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	DOCUMENTOS DE APOYO		COBERTURA	1	06/10/2016 10:52 AM	<u>28/10/2016</u>	10/10/2016 08:21 AM
20 16 PQ R5 23 2	TABORDA MARZOLA, SIGILFRE	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	PROYECCION DE CUPOS		COBERTURA	1	06/10/2016 10:54 AM	<u>28/10/2016</u>	10/10/2016 08:23 AM
20 16 PQ R5 23 3	TABORDA MARZOLA, SIGILFRE	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	RETIRO DE ESTUDIANTES O TRASLADOS A OTROS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS.		COBERTURA	2	06/10/2016 10:56 AM	<u>21/10/2016</u>	10/10/2016 08:24 AM
20 16 PQ R5 25 7	LOPEZ HERNANDEZ, RICHARD	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	NOVEDADES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS		UNIDADES DESCONCENTRADAS	2	06/10/2016 09:08 PM	<u>15/10/2016</u>	13/10/2016 07:30 PM
20 16 PQ R5 26	ORTEGA BALLESTROS, VICKY	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	PLANTA DE CARGOS		RECURSOS HUMANOS	1	07/10/2016 11:01	<u>31/10/2016</u>	27/10/2016 08:39



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

7									AM		AM
20 16 PQ R5 29 3	LMASEGU RAMOS	Ciudadanos	Finalizado	Consulta	Web	TERCEROS POR LIBRANZAS		ADMINISTRACION DE NOMINA	0	10/10/2016 09:50 AM	01/11/2016 10:22 AM
20 16 PQ R5 33 2	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	CICLO DE CALIDAD		CALIDAD EDUCATIVA	1	10/10/2016 03:58 PM	01/11/2016 08:26 AM
20 16 PQ R5 35 6	MALAGÓN VALERO, ROSA INÉS	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	COMUNICACIONES MEN		FINANCIERA	2	11/10/2016 09:51 AM	01/11/2016 05:53 PM
20 16 PQ R5 35 9	DUARTE FRANCO, AMELIA DE	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	DOCUMENTOS DE APOYO		COBERTURA	1	11/10/2016 11:58 AM	24/10/2016 09:29 AM
20 16 PQ R5 47 5	MALAGÓN VALERO, ROSA INÉS	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	COMUNICACIONES MEN		FINANCIERA	1	19/10/2016 04:19 PM	09/11/2016 10:17 AM
20 16 PQ R5 47 6	MALAGÓN VALERO, ROSA INÉS	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	COMUNICACIONES MEN		FINANCIERA	1	19/10/2016 04:32 PM	09/11/2016 10:19 AM



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

FECHA: 21/10/16

Página 11 de 14

20 16 PQ R5 49 8	, BANCO PICHINCH A	Ciudadanos	Finalizado	Consulta	Web	TERCEROS POR LIBRANZAS		ADMINISTRACION DE NOMINA	1	20/10/2016 03:00 PM	<u>11/1</u> <u>1/20</u> <u>16</u>	02/11/2016 09:41 AM
20 16 PQ R5 56 7	TABORDA MARZOLA, SIGILFRE	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	Web	SOLICITUD DE INFORMACION		COBERTURA	2	25/10/2016 10:51 AM	<u>17/1</u> <u>1/20</u> <u>16</u>	09/11/2016 04:15 PM
20 16 PQ R5 64 1	, BANCO DE BOGOTA	Ciudadanos	Finalizado	Felicidades	Web	TERCEROS POR LIBRANZAS		ADMINISTRACION DE NOMINA	0	27/10/2016 03:41 PM	<u>21/1</u> <u>1/20</u> <u>16</u>	18/11/2016 02:41 PM
Total de registros												



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

FECHA: 21/10/16

Página 12 de 14

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/10/2016

Fecha Final:
31/10/2016

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	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	6	6	0	0	0	0	100.00%
Administración De Carrera	Trámite	12	12	0	0	0	0	100.00%
	Total	12	12	0	0	0	0	100.00%
Administración De Nomina	Consulta	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Felicitaciones	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	104	104	0	0	0	0	100.00%
	Total	107	107	0	0	0	0	100.00%
Administrativa Y Financiera	Trámite	26	26	0	0	0	0	100.00%
	Total	26	26	0	0	0	0	100.00%
Archivo	Trámite	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	4	4	0	0	0	0	100.00%
Calidad Educativa	Invitación	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	38	38	0	0	0	0	100.00%
	Total	40	40	0	0	0	0	100.00%
Cobertura	Trámite	57	57	0	0	0	0	100.00%
	Total	57	57	0	0	0	0	100.00%
Deporte, Recreación, Cultura Y Turismo	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	6	6	0	0	0	0	100.00%
	Total	7	7	0	0	0	0	100.00%
Despacho	Consulta	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Invitación	7	7	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	44	44	0	0	0	0	100.00%
	Total	54	54	0	0	0	0	100.00%
Evaluación	Trámite	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	4	4	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:
01/10/2016

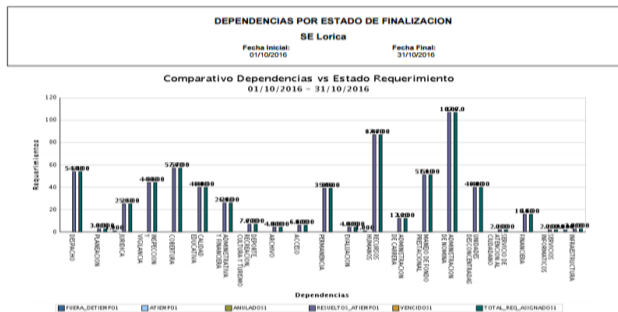
Fecha Final:
31/10/2016

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	Tramite	16	16	0	0	0	0	100.00%
	Total	16	16	0	0	0	0	100.00%
Infraestructura	Tramite	3	1	2	0	0	0	33.33%
	Total	3	1	2	0	0	0	33.33%
Inspeccion Y Vigilancia	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%
Juridica	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	24	23	1	0	0	0	95.83%
	Total	25	24	1	0	0	0	97.92%
Manejo De Fondo Prestacional	Tramite	51	51	0	0	0	0	100.00%
	Total	51	51	0	0	0	0	100.00%
Permanencia	Tramite	39	39	0	0	0	0	100.00%
	Total	39	39	0	0	0	0	100.00%
Planeacion	Invitación	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Recursos Humanos	Tramite	87	86	1	0	0	0	98.85%
	Total	87	86	1	0	0	0	98.85%
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	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Unidades Desconcentradas	Tramite	40	40	0	0	0	0	100.00%
	Total	40	40	0	0	0	0	100.00%
Tota Entidad:		629	625	4	0	0	0	96.67%

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							
Octubre de 2016							
Agosto	Septiembre	PUESTO	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
1	1	1	Cartago	600	627	100,00%	100,00%
1	1	1	Duitama	600	633	100,00%	100,00%
1	9	1	Mogangué	600	660	100,00%	100,00%
1	1	1	Pitalito	600	731	100,00%	100,00%
2	1	1	Quindío	1300	1306	100,00%	100,00%
21	1	1	Sabaneta	600	808	100,00%	100,00%
1	1	1	Tumaco	600	833	100,00%	100,00%
1	1	1	Tunja	600	670	100,00%	100,00%
3	1	1	Turbo	600	704	100,00%	100,00%
1	1	1	Vichada	600	641	100,00%	100,00%
3	2	2	Narino	3700	3897	99,93%	99,97%
1	1	3	Chocó	2400	2631	99,92%	99,96%
4	10	4	Chia	600	870	99,81%	99,91%
9	8	3	Tuluá	600	702	99,70%	99,83%
6	1	6	Fecativita	600	606	99,83%	99,84%
11	19	7	Sogamoso	600	611	99,66%	99,83%
8	11	8	Meicoba	600	600	99,48%	99,74%
1	3	8	Zipaquirá	1300	1644	99,48%	99,74%
1	1	9	Vaupés	600	591	99,81%	99,61%
1	3	10	Cesar	2400	2348	100,00%	99,57%
24	6	11	Lorica	600	629	98,20%	99,10%
22	16	12	Cauca	3700	4237	98,30%	99,06%

Atentamente,

SANDRA CORREA VELASCO
Lider SAC.