



Santa Cruz de Lórica, octubre de 2017

OSCAR MARTINEZ SUAREZ
Secretario de Educación Municipal
Ciudad

Asunto: Entrega de informes.

Cordial saludo.

Mediante en presente envío a usted informe del sistema de atención al ciudadano correspondiente al mes de SEPTIEMBRE 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 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 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 Septiembre de 2017.

La Secretaría de Educación de Santa Cruz de Llorca, durante el mes de Septiembre de 2017, 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.



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 3 de 1

Septiembre de 2017												
Secretaría		No. PQRs Esperados		No. PQRs Radicado		Oportunidad en la respuesta		Puntaje				
Lorica		400		600		99.46%		99.73%				
	A Ñ O	MES	Puesto	# Requer.	tramite	Req. fuera de tiempo	PQRs vía WEB	a tiempo	finalizados	anulados	Quejas y recl.	Derechos de Petición
			1	600	642	0	13	537	537	0	11	65
			14	600	582	3	20	566	558	0	6	26





El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes de Septiembre de 2017 que en su totalidad fueron 684, mostrándonos que de estos fueron finalizados, el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto N° 1 en el ranking a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto 14

De los requerimientos vía Web ingresaron 13, 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. Ver anexo 1.-Resumen Rápido Global.

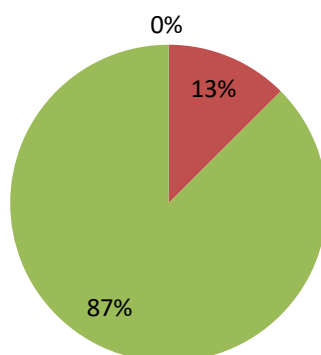
RADICACIÓN Y CORRESPONDENCIA

Durante el mes de septiembre se ingresaron un total de 684 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 con respecto al pasado. Ver gráfico 2.



Comportamiento PQRs

■ anulados ■ asignados ■ ingresados



DERECHOS DE PETICIÓN:

CONSOLIDADO DERECHO DE PETICION SE Lorica

Fecha Inicial:
01/09/2017

Fecha Final:
30/09/2017

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRACION DE CARRERA	30
ADMINISTRACION DE NOMINA	3
ARCHIVO	1
EVALUACION	1
JURIDICA	3
MANEJO DE FONDO PRESTACIONAL	4
RECURSOS HUMANOS	2
Total	44

Versión 03
Código E
Fecha:19/10/2016

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





En la Secretaría para el mes de Septiembre se radicaron cuarenta y cuatro (44) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las áreas Administración de nómina (3), Archivo (1), Jurídica (3), Recurso Humano (2), manejo del fondo prestacional (4), evaluación (1), Administración de Carrera(30).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 once (11) quejas, miremos el indicador:

VTQ= (Qt -Qt-1)/Qt-1			
2017	Qt	Qt - 1	VTQ
agosto	6	9	-33%
septiembre	11	6	83%

VTQ: Variación total de quejas de la Secretaria

Qt: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo actual= 11

Qt-1: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo anterior = 6

El indicador nos dice que hubo un crecimiento en el nivel de las quejas aumentaron al - 83%, es decir en un 50%, donde el porcentaje ideal es del -100%, pasó de seis quejas a once; estas quejas fueron asignadas al funcionario competente para la resolución de las mismas, así como al funcionario de la oficina de SGC, quien es apoyo en el desarrollo del



respectivo seguimiento a las mismas.
(ver anexo N° 4),

El segundo indicador es Oportunidad de la Respuesta.

EFFECTIVIDAD 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 septiembre mediante un reporte interno del líder nacional, SAC- MEN obtuvimos 100 % 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, con respecto al mes anterior.

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION:

El estado de finalización por dependencias de los diferentes requerimientos correspondientes al mes de Septiembre, donde podemos resaltar dos aspectos que son importantes entre otros; las dependencias que finalizaron sus requerimientos al 100%. (ver cuadro); “dependencias por estado de finalización”

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 684, Se ha hecho necesario recordar a los funcionarios ya 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 la mayoría de las dependencias contestaron a tiempo todos sus requerimientos a tiempo, ver anexo N°5 (dependencias por estado de Finalización).

Hubo cero requerimientos vencidos para este mes de septiembre.



CONCLUSIONES:

En el mes de Septiembre se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de 684 requerimientos, debido a que el sistema arroja un porcentaje de oportunidad de la respuesta 100% 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 13, con lo que vemos que su uso disminuyó, debemos mejorar, haciendo mas uso de este sistema como funcionarios, 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 Septiembre se presentaron once (11) quejas en la secretaria Fueron direccionados a la oficina de inspección y vigilancia.

En la Secretaría para este mes los derechos de petición Fueron cuarenta y cuatro (44) direccionados a las áreas de: Administración de nómina (3), Archivo (1), Jurídica (3), Recurso Humano (2), manejo del fondo prestacional (4), evaluación (1), Administración de Carrera(30).Ver Anexo 3.-

Se sugiere a la alta dirección seguir interviniendo con acciones que prevengan el desmejoramiento de la oportunidad de la respuesta; para que se dé el correcto manejo para el tiempo de respuestas, y así mantenernos en nivel alto.

Anexos del Informe : Septiembre

Resumen rápido Global

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 9 de 1

Todos los valores están redondeados

Total de Requerimientos	684	
Finalizado	586	86%
Asignado	98	14%
Anulado	0	0%

Clase de requerimientos

Consulta	2	0%
Felicitaciones	1	0%
Sugerencia	7	1%
Tramite	642	94%
Queja o Reclamo	11	2%
Invitación	21	3%

Total usuarios registrados	190
Total Ciudadanos registrados	4364

2.- Consolidados Derechos de Petición.

CONSOLIDADO DERECHO DE PETICION	
SE Lorica	
Fecha Inicial: 01/09/2017	Fecha Final: 30/09/2017

ADMINISTRACION DE NOMINA	3	97%
--------------------------	---	-----

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRACION DE CARRERA	30
ADMINISTRACION DE NOMINA	3
ARCHIVO	1
EVALUACION	1
JURIDICA	3
MANEJO DE FONDO PRESTACIONAL	4
RECURSOS HUMANOS	2
Total	44





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 10 de 1

ID	Ciudadano	creador	Estado	Tipo de PQR	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venc.	Últim modifica..
2017PQR 4923	PRIETO MIENTES, LINEY	JOSE ALFREDO MARTINEZ DOR	Finalizado	Queja o Reclamo	SOLICITUD DE INFORMACION	INSPECCION Y VIGILANCIA	05/09/2017 10:38 AM	<u>26/09/2017</u>	18/09/2017 11:59 AM
2017PQR 4907	FLOREZ COGOLLO, IBIS	SANDRA CORREA	Finalizado	Queja o Reclamo	QUEJAS CONTRA SERVIDORES PUBLICOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	05/09/2017 08:42 AM	<u>26/09/2017</u>	21/09/2017 12:49 PM
2017PQR 4897	DÍAZ SAFAR, YOLIMA DE JES	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	QUEJAS POR FALTAS GRAVES (VIOLACIÓN, ACOSO, MALTRATO)	INSPECCION Y VIGILANCIA	04/09/2017 05:40 PM	<u>25/09/2017</u>	21/09/2017 12:30 PM
2017PQR 4898	DÍAZ SAFAR, YOLIMA DE JES	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	QUEJAS POR FALTAS GRAVES (VIOLACIÓN, ACOSO, MALTRATO)	INSPECCION Y VIGILANCIA	04/09/2017 05:41 PM	<u>25/09/2017</u>	21/09/2017 12:35 PM
2017PQR 4901	DORIA LENGUA, VICTOR JOSE	JOSE ALFREDO MARTINEZ DOR	Finalizado	Queja o Reclamo	QUEJAS POR FALTAS GRAVES (VIOLACIÓN, ACOSO, MALTRATO)	INSPECCION Y VIGILANCIA	05/09/2017 07:56 AM	<u>26/09/2017</u>	21/09/2017 12:41 PM
2017PQR	ALEANS	Ciudadano	Finalizado	Queja	NOVEDADE	INSPECCION	09/09/2017	<u>02/10/2017</u>	26/09/2017

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 LORICA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 11 de 1

5107	FIGUEROA, JOANIE E	s	ado	o Recla mo	S DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	ON Y VIGILANCIA	017 01:09 PM	017	017 10:43 AM
2017PQR 4861	DÍAZ SAFAR, YOLIMA DE JES	Ciudadano s	Finalizado	Queja o Recla mo	QUEJAS POR FALTAS GRAVES (VIOLACIÓN, ACOSO, MALTRATO)	INSPECCION Y VIGILANCIA	03/09/2017 08:53 PM	25/09/2017	21/09/2017 12:24 PM
2017PQR 5252	MARTINEZ PADILLA, MARIA E	JOSE ALFREDO MARTINEZ DOR	Finalizado	Queja o Recla mo	QUEJAS CONTRA SERVIDORES PUBLICOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	15/09/2017 08:21 AM	06/10/2017	26/09/2017 11:26 AM
2017PQR 5248	ALEANS FIGUEROA, JOANIE E	JOSE ALFREDO MARTINEZ DOR	Finalizado	Queja o Recla mo	QUEJAS CONTRA SERVIDORES PUBLICOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	14/09/2017 04:11 PM	05/10/2017	22/09/2017 11:22 AM
2017PQR 5333	ALTAMIRANDA ESPITIA, LELY	JUAN JOSE ALTAMIRANDA MAD	Finalizado	Queja o Recla mo	QUEJAS CONTRA SERVIDORES PUBLICOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	19/09/2017 04:04 PM	10/10/2017	22/09/2017 11:28 AM
2017PQR 5459	HERNANDEZ ALVAREZ, LIDIS	JOSE ALFREDO MARTINEZ DOR	Asignado	Queja o Recla mo	QUEJAS POR FALTAS GRAVES (VIOLACIÓN, ACOSO, MALTRATO)	INSPECCION Y VIGILANCIA	27/09/2017 02:45 PM	19/10/2017	27/09/2017 02:45 PM

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





Anexo 4.Requerimientos via WEB

ID	Ciudadano	creador	Estado	Tipo de PQR	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venc.	Últim modifica ..
2017PQR5492	QUIÑONES LEÓN, LUIS EFREN	Ciudadanos	Asignado	Web	INFRAESTRUCTURA/FÍSICA	INFRAESTRUCTURA	28/09/2017 08:48 PM	20/10/2017	29/09/2017 09:23 AM
2017PQR5084	LOPEZ HERNANDEZ, RICARDO	Ciudadanos	Finalizado	Web	NOVEDADES DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	08/09/2017 11:05 AM	<u>29/09/2017</u>	20/09/2017 07:12 PM
2017PQR4860	QUIÑONES LEÓN, LUIS EFREN	Ciudadanos	Finalizado	Web	INCAPACIDADES MEDICAS	RECURSOS HUMANOS	02/09/2017 07:03 PM	<u>25/09/2017</u>	21/09/2017 04:02 PM
2017PQR4899	CAVADIA RAMOS, TANIA INES	Ciudadanos	Finalizado	Web	FORMACIÓN DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS.	EVALUACION	04/09/2017 06:41 PM	<u>25/09/2017</u>	13/09/2017 08:41 AM
2017PQR5149	CAVADIA RAMOS, TANIA INES	Ciudadanos	Finalizado	Web	SOLICITUD DE INFORMACION	EVALUACION	11/09/2017 07:40 PM	<u>02/10/2017</u>	13/09/2017 08:47 AM
2017PQR	MALAGÓN	Ciudad	Finalizado	Web	COMUNICACIONE	FINANCIERA	27/09/2017 08:46	19/10/	30/09/2017 05:43



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 13 de 1

R5435	VALERO , ROSA INÉS	anos		b	S MEN		AM	2017	PM
2017PQ R4900	CAVADI A RAMOS, TANIA INES	Ciudad anos	Finalizado	Web	FORMACIÓN DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS.	EVALUACION	04/09/20 17 07:09 PM	<u>25/09/2017</u>	13/09/20 17 08:34 AM
2017PQ R5294	LOPEZ HERNANDEZ, RICHARD	Ciudad anos	Finalizado	Web	PROYECTOS TRANSVERSALES E INTERSECTORIALES	MEJORAMIENTO	15/09/20 17 05:39 PM	<u>06/10/2017</u>	25/09/20 17 04:39 PM
2017PQ R4861	DÍAZ SAFAR, YOLIMA DE JES	Ciudad anos	Finalizado	Web	QUEJAS POR FALTAS GRAVES (VIOLACIÓN, ACOSO, MALTRATO)	INSPECCION Y VIGILANCIA	03/09/20 17 08:53 PM	<u>25/09/2017</u>	21/09/20 17 12:24 PM
2017PQ R4897	DÍAZ SAFAR, YOLIMA DE JES	Ciudad anos	Finalizado	Web	QUEJAS POR FALTAS GRAVES (VIOLACIÓN, ACOSO, MALTRATO)	INSPECCION Y VIGILANCIA	04/09/20 17 05:40 PM	<u>25/09/2017</u>	21/09/20 17 12:30 PM
2017PQ R4898	DÍAZ SAFAR, YOLIMA DE JES	Ciudad anos	Finalizado	Web	QUEJAS POR FALTAS GRAVES (VIOLACIÓN, ACOSO, MALTRATO)	INSPECCION Y VIGILANCIA	04/09/20 17 05:41 PM	<u>25/09/2017</u>	21/09/20 17 12:35 PM
2017PQ R5107	ALEANS FIGUEROA, JOANIE	Ciudad anos	Finalizado	Web	NOVEDADES DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	09/09/20 17 01:09 PM	<u>02/10/2017</u>	26/09/20 17 10:43 AM





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 14 de 1

	E								
2017PQ R4926	PATERN INA AGAME Z, OTILIA	Ciudad anos	Finalizado	We b	SOLICITUD DE INFORMACION	RECURSOS HUMANOS	05/09/20 17 10:58 AM	<u>26/09/</u> <u>2017</u>	26/09/20 17 08:50

Anexo 5. Dependencias por estado de finalización.





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 15 de 1

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACIÓN

SE Llorca

Fecha Inicial:
01/09/2017

Fecha Final:
30/09/2017

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	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	7	7	0	0	0	0	100.00%
	Total	8	8	0	0	0	0	100.00%
Administración De Carrera	Trámite	48	46	0	2	0	0	100.00%
	Total	48	46	0	2	0	0	100.00%
Administración De Nomina	Sugerencia	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	59	47	3	9	0	0	94.00%
	Total	61	49	3	9	0	0	97.00%
Administración De Planta De Personal	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	10	10	0	0	0	0	100.00%
	Total	11	11	0	0	0	0	100.00%
Administrativa Y Financiera	Trámite	5	5	0	0	0	0	100.00%
	Total	5	5	0	0	0	0	100.00%
Archivo	Trámite	11	11	0	0	0	0	100.00%
	Total	11	11	0	0	0	0	100.00%
Calidad Educativa	Trámite	7	7	0	0	0	0	100.00%
	Total	7	7	0	0	0	0	100.00%
Cobertura	Trámite	38	34	0	4	0	0	100.00%
	Total	38	34	0	4	0	0	100.00%
Deporte, Recreación, Cultura Y Turismo	Trámite	8	5	0	3	0	0	100.00%
	Total	8	5	0	3	0	0	100.00%
Despacho	Invitación	11	10	0	1	0	0	100.00%
	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	24	23	0	1	0	0	100.00%
	Total	36	34	0	2	0	0	100.00%
Evaluación	Invitación	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	47	25	0	22	0	0	100.00%





DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/09/2017

Fecha Final:
30/09/2017

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
Evaluación	Total	49	27	0	22	0	0	100.00%
Financiera	Trámite	8	8	0	0	0	0	100.00%
	Total	8	8	0	0	0	0	100.00%
Infraestructura	Trámite	7	4	0	3	0	0	100.00%
	Total	7	4	0	3	0	0	100.00%
Inspección Y Vigilancia	Queja o Reclamo	11	10	0	1	0	0	100.00%
	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	150	141	0	9	0	0	100.00%
	Total	162	152	0	10	0	0	100.00%
Jurídica	Trámite	21	19	0	2	0	0	100.00%
	Total	21	19	0	2	0	0	100.00%
Manejo De Fondo Prestacional	Trámite	54	54	0	0	0	0	100.00%
	Total	54	54	0	0	0	0	100.00%
Mejoramiento	Felicitaciones	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	5	5	0	0	0	0	100.00%
	Total	7	7	0	0	0	0	100.00%
Permanencia	Trámite	9	9	0	0	0	0	100.00%
	Total	9	9	0	0	0	0	100.00%
Planeación	Invitación	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Recursos Humanos	Consulta	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Invitación	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Sugerencia	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	122	101	0	21	0	0	100.00%
	Total	128	107	0	21	0	0	100.00%

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/09/2017

Fecha Final:
30/09/2017

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
Servicios Informaticos	Invitación	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	1	0	0	1	0	0	
	Total	3	2	0	1	0	0	100.00%
Tota Entidad:		684	602	3	79	0	0	99.86%

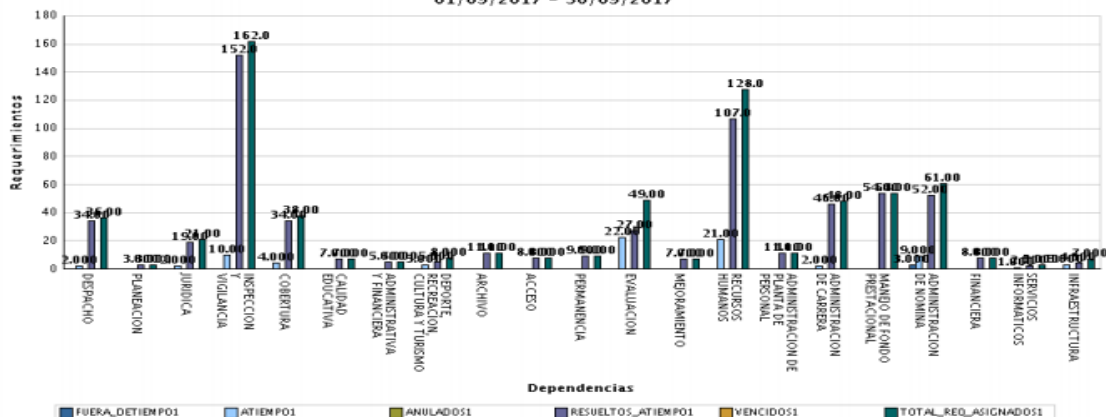
DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/09/2017

Fecha Final:
30/09/2017

Comparativo Dependencias vs Estado Requerimiento 01/09/2017 - 30/09/2017





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 18 de 1

RANKING NACIONAL								
Sistema de Atención al Ciudadano - SAC								
Septiembre de 2017								
2017	Julio	Agosto	PUESTO	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
	13	2	1	Chocó	2000	2507	100,00%	100,00%
	1	1	1	Cesar	1500	1937	100,00%	100,00%
	2	1	1	Caldas	1500	1667	100,00%	100,00%
	1	1	1	Quindío	1000	1509	100,00%	100,00%
	1	8	1	Pasto	1000	1376	100,00%	100,00%
	1	1	1	Itagüí	1000	1148	100,00%	100,00%
	1	1	1	Manizales	600	1216	100,00%	100,00%
	1	1	1	Tumaco	600	894	100,00%	100,00%
	7	13	1	Amazonas	600	744	100,00%	100,00%
	23	23	1	Girón	600	732	100,00%	100,00%
	6	18	1	Cartago	600	693	100,00%	100,00%
	3	1	1	Mosquera	600	664	100,00%	100,00%
	4	1	1	Facatativa	600	659	100,00%	100,00%
	1	4	1	Pitalito	600	657	100,00%	100,00%
	1	1	1	Tunja	600	647	100,00%	100,00%
	10	12	1	Tuluá	600	608	100,00%	100,00%
	1	1	1	Vichada	600	603	100,00%	100,00%
	18	14	1	Lorica	400	684	100,00%	100,00%
	1	1	1	Rionegro	400	537	100,00%	100,00%
	8	11	1	Fusagasugá	400	466	100,00%	100,00%
	1	1	2	Narino	2600	3789	99,97%	99,99%
	5	1	3	Yopal	600	928	99,90%	99,95%
	1	1	4	Duitama	600	708	99,87%	99,94%
	1	1	5	Turbo	600	710	99,68%	99,84%
	22	5	5	San Andrés	400	554	99,68%	99,84%
	5	3	6	Putumayo	1000	2403	99,61%	99,81%
	1	1	7	Caqueta	1500	3044	99,62%	99,80%
	15	6	8	Chía	600	697	99,39%	99,70%
	1	30	9	Vaupés	600	590	100,00%	99,67%
	24	19	10	Maicao	600	872	99,40%	99,65%
	1	10	11	Magangué	600	658	98,99%	99,50%
	33	29	12	Magdalena	1000	1552	98,69%	99,35%
	14	1	13	Envigado	600	720	98,60%	99,30%
	12	21	14	Cauca	2600	5276	98,54%	99,25%
	27	34	15	Armenia	1500	1630	98,57%	99,23%

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

SANDRA CORREA VELASCO
Líder SAC - SEM Llorca

Versión 03
Código E
Fecha:19/10/2016

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

