



Santa Cruz de Lórica, mayo de 2018

LUIS MANUEL RAMOS RAMOS
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 abril de 2018, 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

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





ESTADO ACTUAL MES DE ABRIL DE 2018

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 ABRIL de 2018.

La Secretaría de Educación de Santa Cruz de Lorica, durante el mes de **Abril** de 2018, ha tenido el siguiente comportamiento:

ESTADO Y MANEJO DEL SISTEMA ATENCION AL CIUDADANO

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

Abril de 2018				
Secretaría	No. PQRs	No. PQRs	Oportunidad	Puntaje

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



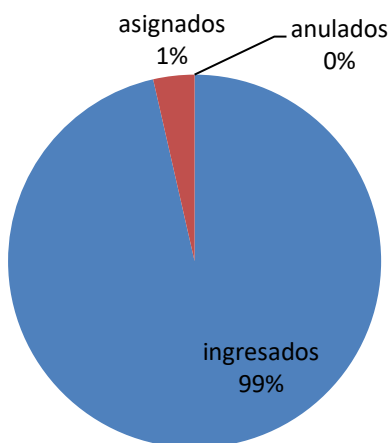
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 3 de 1

		Esperados	Radicado	en la respuesta								
Lorica		400	632	99.83%		99.92%						
	A Ñ O	MES	Puesto	# Requer.	tramite	Req. fuera de tiempo	PQRs vía WEB	a tiempo	finalizados	anulados	Quejas y recl.	Derechos de Petición
	2 0 1 8	MARZO	10	496	480	4	9	492	492	0	3	11
	ABRIL		6	632	586	11	18	610	623	0	6	23



Comportamiento de PQRs



El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes de Abril de 2018 que en su totalidad fueron 632, mostrándonos que de estos fueron finalizados 623, el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto N° 6 en el ranking a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto N° 10, esto se le atribuye a que la oportunidad de la respuesta mejoró, aunque algunos funcionarios siguen dejando llegar el marcador a cero para dar la respuesta correspondiente.

De los requerimientos vía Web ingresaron 18, los cuales se mantienen en cantidad, 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 Abril se ingresaron un total de 632 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. Vía Telefónica y vía web, para este mes aumentó con respecto al mes pasado. Ver gráfico 2.

DERECHOS DE PETICIÓN:

En la Secretaría para el mes de Abril se radicaron veintitrés (23) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las área de Administración de Planta de personal (1), Despacho(1), Jurídica (8), Recurso Humano (2), planeación (1). Archivo (2), Administración de nómina (8)
Ver Anexo 3.-

INDICADORES:

Los requerimientos ingresados en SAC son analizados bajo dos indicadores: Quejas y Reclamos y Oportunidad de la Respuesta.

El primer indicador Variación de Quejas, tuvo el siguiente comportamiento.

QUEJAS:

Durante el mes de Abril encontramos seis (6) quejas, miremos el indicador:

VTQ= (Qt -Qt-1)/Qt-1			
2018	Qt	Qt - 1	VTQ
marzo	3	6	-0,5
abril	6	3	1

-50%
100%

Qt: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo actual=6

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



anterior =3

El indicador nos dice que hubo crecimiento en el nivel de las quejas al 100%, donde el porcentaje de decrecimiento total de quejas es -100%, se puede observar que pasó de tres a seis quejas, las cuales han sido asignadas a los funcionarios de administración de nómina e inspección y vigilancia; áreas en las cuales se hará el seguimiento respectivo.

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 Abril mediante un reporte interno del líder nacional, SAC- MEN obtuvimos 99.83% que nos posiciona en un nivel alto, el porcentaje obtenido de la oportunidad de la respuesta, nos indica que el número de requerimientos finalizados a tiempo aumento un poco con respecto al mes de marzo, bajando la posición en el ranking pasando del puesto 10 al 6, Aún así, se hace necesario trabajar en equipo y concientizar a los funcionarios para que mejoren la oportunidad de la respuesta la cual equivale el 50% de la calificación a nivel nacional, y poder llegar a la excelencia, si miramos el tiempo de respuesta nos podemos dar cuenta que muchos funcionarios dejan llegar a cero el marcador para dar respuesta a dichos requerimientos, el cual ya no hay oportunidad de la respuesta.

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION:

El estado de finalización por dependencias de los diferentes requerimientos correspondientes al mes de abril, lo podemos observar en cuadro anexo “ dependencias por estado de finalización”; descargado del aplicativo SAC donde podemos resaltar dos aspectos que son importantes entre otros; las dependencias que finalizaron sus requerimientos al 100% y las que contestaron fuera de tiempo o vencidos. En este caso el cuadro exportado del sistema nos muestra un reporte diferente ya que realmente la oportunidad de la respuesta fue del 99.83%, es importante no bajar la oportunidad, es decir contestar antes de su vencimiento, Se siguen implementando estrategias de apoyo como: El recordatorio de vencimiento de PQRs al correo de cada funcionario, por vía WhatsApp, personal y con circular interna del secretario de Educación, que contempla “

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





al 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 mayoría las dependencias contestaron a tiempo todos sus requerimientos excepto las que relacionamos a continuación, las cuales permitieron que la oportunidad de la respuesta bajara, como podemos observar a continuación ver anexo N° 5: (dependencias por estado de Finalización).

PQRS DEJADOS DE RESPONDER CON SUS RESPECTIVOS FUNCIONARIOS.

Dependencias	Cantidad de PQR ingresados	N° de PQR fuera de Tiempo	% de Oportunidad de la respuesta alcanzado
Recurso Humano: ARELIS CASTELLÓN	31	2(2018PQR1880y 1887)	98.98%
Administración de Nómina: JOSE MARMOL.	69	5(2018PQR1883,1885,1886,1892,2071)	92.42%
Planeación: Bella Rosa Flores	4	1(2018pqr1843)	75%
Deporte: Yeini Quintero	8	2(2018pqr2064)	82.71%
Financiera: Olaris Nieto Castillo	20	2(2018pqr1876,2108)	47.37%

CONCLUSIONES:

En el mes de mayo se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de



632 requerimientos, cual el sistema arroja un porcentaje de oportunidad de la respuesta 99.83%, 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 18, con lo que vemos que su uso aumentó, debemos mejorar, haciendo más uso de este sistema como funcionarios, se está 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 abril se presentaron seis (6) quejas, a las que se le hará su seguimiento.

En la Secretaría para este mes se radicaron veintitrés (23) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las área de Administración de Planta de personal (1), Despacho(1), Jurídica (8), Recurso Humano (2), planeación (1). Archivo (2), Administración de nómina (8)

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 DE ABRIL DE 2018

Versión 03
Código E
Fecha: 19/10/2016

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





2.- Consolidados derechos de petición:

Resumen rápido Global

Todos los valores están redondeados

Total de Requerimientos	632	
Asignado	9	1%
Finalizado	623	99%
Anulado	0	0%
Clase de requerimientos		
Consulta	2	0%
Felicitaciones	1	0%
Sugerencia	2	0%
Tramite	586	93%
Queja o Reclamo	6	1%
Invitación	35	6%
Fechas de vencimiento Expiradas	0	0%
Requerimientos que no pertenecen al MEN	0	0%
▶ Resumen del año		
Total usuarios registrados	193	
Total Ciudadanos registrados	4577	



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 10 de 1

CONSOLIDADO DERECHO DE PETICION
SE Lorica

Fecha Inicial:
01/04/2018

Fecha Final:
30/04/2018

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRACION DE NOMINA	8
ADMINISTRACION DE PLANTA DE PERSONAL	1
ARCHIVO	2
DESPACHO	1
JURIDICA	8
PLANEACION	1
RECURSOS HUMANOS	2

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
Total	23

3.- Consolidado requerimientos vía WEB

ID	Ciudadano	creador	Estado	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venc.	Últim modifica..
2018PQR 1795	QUIÑONES LEÓN, LUIS EFREN	Ciudadanos	Finalizado	INCAPACIDADES MEDICAS	RECURSOS HUMANOS	09/04/2018 09:18 PM	<u>30/04/2018</u>	25/04/2018 04:35 PM
2018PQR 1979	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Ciudadanos	Finalizado	SOLICITUD DE INFORMACION	COBERTURA	17/04/2018 01:27 PM	<u>09/05/2018</u>	09/05/2018 08:47 AM
2018PQR	ORTEGA BALLESTE	Ciudadanos	Finalizado	SOLICITUD DE	ADMINISTRACION	10/04/2018 12:19	<u>02/05/2018</u>	30/04/2018 05:02

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

1821	ROS, VICKY	os	ad o	INFORMACION	ON DE NOMINA	PM	<u>8</u>	PM
2018PQR 1786	GARAY ATENCIA, WILMER AND	Ciudadanos	Finalizado	HOJAS DE VIDA (DOCUMENTACION / COPIAS)	RECURSOS HUMANOS	09/04/2018 03:06 PM	<u>23/04/2018</u>	18/04/2018 03:52 PM
2018PQR 1797	LOPEZ HERNANDEZ, RICHARD	Ciudadanos	Finalizado	POBLACION VULNERABLE	DESPACHO	09/04/2018 09:42 PM	<u>30/04/2018</u>	27/04/2018 05:43 PM
2018PQR 1794	LOPEZ HERNANDEZ, RICHARD	Ciudadanos	Finalizado	NOVEDADES DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	09/04/2018 09:11 PM	<u>30/04/2018</u>	12/04/2018 05:48 PM
2018PQR 1675	SINDICATO DE TRABAJADOR	Ciudadanos	Finalizado	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINISTRACION DE NOMINA	04/04/2018 03:47 PM	<u>25/04/2018</u>	23/04/2018 05:14 PM
2018PQR 1920	MALAGÓN VALERO, ROSA INÉS	Ciudadanos	Finalizado	COMUNICACIONES MEN	FINANCIERA	13/04/2018 02:14 PM	<u>07/05/2018</u>	07/05/2018 11:10 AM
2018PQR 1908	ACOSTA PEREZ, JORGE ENRIQ	Ciudadanos	Finalizado	SERVIDORES PUBLICOS AMENAZADOS	RECURSOS HUMANOS	12/04/2018 05:19 PM	<u>04/05/2018</u>	30/04/2018 05:29 PM
2018PQR	ACOSTA PEREZ,	Ciudadanos	Finalizado	SERVIDORES PUBLICOS	RECURSOS	12/04/2018 05:28	<u>04/05/2018</u>	30/04/2018 05:32

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 12 de 1

1909	JORGE ENRIQ	os	ad o	AMENAZADOS	HUMAN OS	PM	<u>8</u>	PM
2018PQR 1796	LOPEZ HERNANDE Z, RICHARD	Ciudadanos	Finalizado	POBLACION VULNERABLE	DESPAC HO	09/04/2018 09:28 PM	<u>30/04/2018</u>	27/04/2018 05:51 PM
2018PQR 1787	GARAY ATENCIA, WILMER AND	Ciudadanos	Finalizado	HOJAS DE VIDA (DOCUMENTACION / COPIAS)	RECURSOS HUMANOS	09/04/2018 03:07 PM	<u>23/04/2018</u>	18/04/2018 03:53 PM
2018PQR 2005	MALAGÓN VALERO, ROSA INÉS	Ciudadanos	Finalizado	COMUNICACIONES MEN	ADMINISTRACION DE PLANTA DE PERSONAL	18/04/2018 03:47 PM	<u>10/05/2018</u>	09/05/2018 09:34 AM
2018PQR 1842	DÍAZ SAFAR, YOLIMA DE JES	Ciudadanos	Finalizado	SOLICITUD DE INFORMACION	DESPAC HO	10/04/2018 09:10 PM	<u>02/05/2018</u>	26/04/2018 03:49 PM
2018PQR 2010	LENGUA VILORIA, CRISTO EN	Ciudadanos	Finalizado	SOLICITUD DE INFORMACION	DESPAC HO	18/04/2018 10:19 PM	<u>10/05/2018</u>	26/04/2018 04:05 PM
2018PQR 1960	DÍAZ SAFAR, YOLIMA DE JES	Ciudadanos	Finalizado	NOVEDADES DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	16/04/2018 07:51 PM	<u>08/05/2018</u>	07/05/2018 02:40 PM
2018PQR	MALAGÓN	Ciudadanos	Finalizado	INVITACIONES	FINANCI	24/04/2018	<u>09/05/2018</u>	11/05/2018

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 13 de 1

2108	VALERO, ROSA INÉS	adanos	alizado		ERA	8 03:56 PM	<u>8</u>	8 05:13 PM
2018PQR 1997	ESCUDERO VIAÑA, CANDELAR I	Ciudadanos	Finalizado	SOLICITUD DE INFORMACION	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	18/04/201 8 10:37 AM	<u>10/05/201 8</u>	18/04/201 8 03:27 PM
Total de registros								

4.- QUEJAS Y RECLAMOS

ID	Ciudadano	creador	Estado	Tipo de PQR	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venc.	Últim modificación
2018PQR 1842	DÍAZ SAFAR, YOLIMA DE JES	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	SOLICITUD DE INFORMACION	DESPACHO	10/04/2018 09:10 PM	<u>02/05/2018</u>	26/04/2018 03:49 PM
2018PQR 1960	DÍAZ SAFAR, YOLIMA DE JES	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	NOVEDADES DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	16/04/2018 07:51 PM	<u>08/05/2018</u>	07/05/2018 02:40 PM
2018PQR 2046	MADARIAGA GUTIERREZ, HUMB	JUAN JOSE ALTAMIRANDA MAD	Finalizado	Queja o Reclamo	QUEJAS CONTRA SERVIDORES PUBLICOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	20/04/2018 02:39 PM	<u>15/05/2018</u>	24/04/2018 04:50 PM
2018PQR	LENGUA	Ciudadano	Finalizado	Queja	SOLICITUD DE	DESPACHO	18/04/2018	<u>10/05/2018</u>	26/04/2018

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





2010	VILORIA, CRISTO EN	s	ado	o Recla mo	INFORMACION	HO	018 10:19 PM	018	018 04:05 PM
2018PQR 1896	RAMIREZ MANGO NEZ, SINDY Y	DIEGO ARMANDO	Finalizado	Queja o Recla mo	QUEJAS CONTRA SERVIDORES PUBLICOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	12/04/2018 10:44 AM	04/05/2018	24/04/2018 04:57 PM
2018PQR 1694	ALEGRIA TAPIAS, GLEIDIS P	JOSE ALFREDO MARTINEZ DOR	Finalizado	Queja o Recla mo	QUEJAS CONTRA SERVIDORES PUBLICOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	05/04/2018 10:06 AM	26/04/2018	16/04/2018 02:57 PM

Anexo 5. Dependencias por estado de finalización.



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 15 de 1

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/04/2018

Fecha Final:
30/04/2018

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	11	11	0	0	0	0	100.00%
	Total	11	11	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Carrera	Tramite	13	13	0	0	0	0	100.00%
	Total	13	13	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Nomina	Tramite	69	61	5	3	0	0	92.42%
	Total	69	61	5	3	0	0	92.42%
Administracion De Planta De Personal	Invitación	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	23	19	0	4	0	0	100.00%
	Total	27	23	0	4	0	0	100.00%
Administrativa Y Financiera	Tramite	9	9	0	0	0	0	100.00%
	Total	9	9	0	0	0	0	100.00%
Archivo	Tramite	32	32	0	0	0	0	100.00%
	Total	32	32	0	0	0	0	100.00%
Calidad Educativa	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Cobertura	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	49	48	0	1	0	0	100.00%
	Total	50	49	0	1	0	0	100.00%
Deporte, Recreacion, Cultura Y Turismo	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	7	6	1	0	0	0	85.71%
	Total	8	7	1	0	0	0	92.86%
Desarollo De Personal	Tramite	1	0	1	0	0	0	0.00%
	Total	1	0	1	0	0	0	0.00%
Despacho	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Felicidades	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Invitación	20	20	0	0	0	0	100.00%





DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/04/2018

Fecha Final:
30/04/2018

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
Despacho	Queja o Reclamo	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	30	29	0	1	0	0	100.00%
	Total	54	53	0	1	0	0	100.00%
Evaluacion	Invitación	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	7	7	0	0	0	0	100.00%
	Total	10	10	0	0	0	0	100.00%
Financiera	Invitación	1	0	1	0	0	0	0.00%
	Tramite	19	18	1	0	0	0	94.74%
	Total	20	18	2	0	0	0	47.37%
Infraestructura	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Inspeccion Y Vigilancia	Queja o Reclamo	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	108	108	0	0	0	0	100.00%
	Total	112	112	0	0	0	0	100.00%
Juridica	Tramite	36	36	0	0	0	0	100.00%
	Total	36	36	0	0	0	0	100.00%
Manejo De Fondo Prestacional	Tramite	51	51	0	0	0	0	100.00%
	Total	51	51	0	0	0	0	100.00%
Mejoramiento	Invitación	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	9	9	0	0	0	0	100.00%
	Total	12	12	0	0	0	0	100.00%
Permanencia	Tramite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	1	1	0	0	0	0	100.00%
Planeacion	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	4	3	1	0	0	0	75.00%
	Total	5	4	1	0	0	0	87.50%



DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/04/2018

Fecha Final:
30/04/2018

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
Recursos Humanos	Invitación	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	100	97	1	2	0	0	98.98%
	Total	102	99	1	2	0	0	99.49%
Servicio De Atencion Al Ciudadano	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Total	4	4	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%
Tota Entidad:		632	610	11	11	0	0	92.16%



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

Abril de 2018

Febrero	Marzo	PUESTO	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
1	4	1	Duitama	600	752	100,00%	100,00%
5	1	1	Facatativa	600	847	100,00%	100,00%
1	1	1	Itagüí	1000	1135	100,00%	100,00%
4	7	1	Mosquera	600	844	100,00%	100,00%
1	1	1	Pasto	1000	1637	100,00%	100,00%
1	1	1	Quindío	1000	1685	100,00%	100,00%
1	1	1	Rionegro	400	706	100,00%	100,00%
1	35	1	Sabaneta	400	564	100,00%	100,00%
1	11	1	Tumaco	600	771	100,00%	100,00%
1	1	1	Tunja	600	778	100,00%	100,00%
1	1	1	Vichada	600	605	100,00%	100,00%
1	1	2	Caldas	1500	1740	99,95%	99,98%
3	1	3	Caqueta	1500	2931	99,90%	99,95%
24	1	4	Cartago	600	712	99,87%	99,94%
5	17	4	Girón	600	856	99,87%	99,94%
1	4	5	Pitalito	600	813	99,86%	99,93%
1	5	6	Fusagasugá	400	682	99,84%	99,92%
18	10	6	Lorica	400	632	99,83%	99,92%
2	2	6	Nariño	2600	4130	99,94%	99,92%
7	3	6	Putumayo	2000	2765	99,84%	99,92%
1	6	7	Tuluá	600	941	99,69%	99,85%
8	9	8	San Andrés	400	700	99,68%	99,84%
40	43	9	Magangué	600	643	99,63%	99,82%
14	7	10	Chía	600	1219	99,59%	99,80%
1	29	11	Chocó	2000	2573	99,57%	99,79%
1	1	12	Zipaquirá	1000	1491	99,53%	99,77%
5	6	13	Turbo	600	1021	99,44%	99,72%
16	8	14	Sogamoso	400	638	99,39%	99,70%
6	28	15	Envigado	600	876	99,37%	99,69%
13	6	16	Magdalena	1000	1668	99,15%	99,58%
9	13	17	Girardot	400	451	99,00%	99,50%

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

SANDRA CORREA VELASCO

Líder SAC - SEM Llorca

C.c. Líder SGC, Secretario de Educación.

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 19 de 1

Versión 03
Código E
Fecha:19/10/2016

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

