



Santa Cruz de Lórica, Septiembre 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 agosto de 2018, en el que se evidencia el comportamiento de los requerimientos que entran al SAC, que nos posicionan en el ranquin a nivel nacional, los cuales son atendidos por cada uno de los líderes y funcionarios 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 AGOSTO 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 AGOSTO de 2018.

La Secretaría de Educación de Santa Cruz de Lórica, durante el mes de **agosto** 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 agosto es bueno hacer un comparativo y hacer una explicación del comportamiento que ha tenido el SAC en los últimos dos meses, incluido mes de agosto.



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

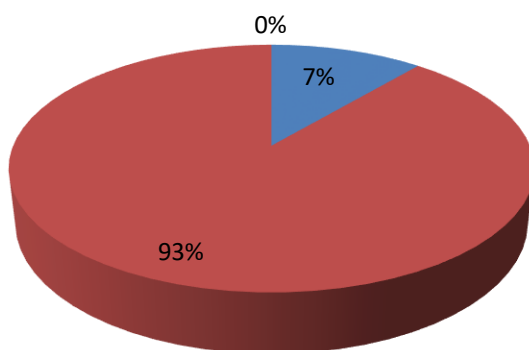
Página 3 de 1

Agosto de 2018												
Secretaría		No. PQRs Esperados		No. PQRs Radicado		Oportunidad en la respuesta			Puntaje			
Lorica		400		631		99.28%			99.64%			
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	JULIO	20	602	578	11	10	587	592	0	4	25	
	AGOSTO	18	631	608	1	2	588	589	0	4	15	



Comportamiento PQRs

■ asignados ■ ingresados ■ anulados



El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes de Agosto de 2018 que en su totalidad fueron 631, mostrándonos que de estos fueron finalizados 588, el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto N° 18 en el ranking a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto N°20, esto se le atribuye a que la oportunidad de la respuesta aumentó, sólo el 7 % de los PQRs quedó en estado asignado, algunos funcionarios dejaron llegar el marcador a cero para dar la respuesta correspondiente.

De los requerimientos vía Web ingresaron 2, los cuales disminuyeron, 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 AGOSTO se ingresaron un total de 631 requerimientos en el SAC. Lo

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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



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 agosto se radicaron quince (15) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las área de **Administración de nómina (1), archivo (1) (1), Jurídica (7) Manejo de Fondo prestacional (2) evaluación (1), Recurso Humano (1), inspección y vigilancia (1), cobertura(1).**

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 agosto encontramos dos (2) quejas, miremos el indicador

VTQ= (Qt -Qt-1)/Qt-1			
2018	Qt	Qt - 1	VTQ
julio	4	5	-0,2
agosto	4	4	0

-20%

0%

Qt: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo actual=4

Qt-1: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo anterior =4

El indicador nos dice que no hubo variación en el nivel de las quejas, el cual está al 0%,



donde el porcentaje de decrecimiento total de quejas es -100%, se puede observar que no hubo variación; pasó de cinco quejas a cuatro, de las cuales dos fueron asignadas a la oficina de inspección y vigilancia, Administración de nómina y Administración de Plnta; áreas en los cuales se hará el seguimientos respectivo, en acompañamiento de la Oficina del SGC.

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 junio mediante un reporte interno del líder nacional, SAC- MEN obtuvimos 99.28% 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 aumentó un poco con respecto al mes pasado; la posición ranquin es el puesto 18, se hace necesario trabajar en equipo y seguir concientizando a los funcionarios para que mejoren la oportunidad de la respuesta la cual equivale el 50% de la calificación total a nivel nacional, y poder posicionarnos en los primeros puestos en el ranquin nacional , 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, en 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 agosto, 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 99.28%, 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 “ 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, con los cuales se permitió 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 EN EL MES DE AGOSTO.

Recurso Humano: ARELIS CASTELLÓN	31	1(2018PQR4101)	97%
----------------------------------	----	----------------	-----

CONCLUSIONES:

En el mes de agosto se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de 631 requerimientos, cual el sistema arroja un porcentaje de oportunidad de la respuesta 99.28%, 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 2, con lo que vemos que su uso disminuyó, 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 Agosto se presentaron cuatro (4) quejas, a las que se le hará su seguimiento.



En la Secretaría para este mes se radicaron quince (15) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las área de **Administración de nómina (1), archivo (1) (1), Jurídica (7) Manejo de Fondo prestacional (2) evaluación (1), Recurso Humano (1), inspección y vigilancia (1), cobertura(1).**

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:

1. Resumen de requerimientos mes de Agosto de 2018

Resumen rápido Global

Todos los valores están redondeados

Total de Requerimientos	631	
Asignado	42	7%
Finalizado	589	93%
Anulado	0	0%
Clase de requerimientos		
Consulta	3	0%
Sugerencia	2	0%
Tramite	608	96%
Queja o Reclamo	4	1%
Invitación	14	2%
Total usuarios registrados	197	
Total Ciudadanos registrados	4678	

2. Derechos de Petición.

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





CONSOLIDADO DERECHO DE PETICION
SE Lorica

Fecha Inicial:
01/08/2018

Fecha Final:
31/08/2018

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
COBERTURA	1
EVALUACION	1
INSPECCION Y VIGILANCIA	1
JURIDICA	7
MANEJO DE FONDO PRESTACIONAL	2
RECURSOS HUMANOS	1
Total	15

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRACION DE NOMINA	1
ARCHIVO	1

3.- Consolidado requerimientos vía WEB

ID	Ciudadano	Eje temático	Dependenci a	Fecha crea ción	Fecha venc.	Últim modifica..
2018 PQR 4674	, COCIENTI FICA	Ciudadanos	Asig nad o	Queja o Recla mo	Web	QUEJAS CONTRA SERVID ORES PUBLICO S
						ADMINIS TRACION DE PLANTA DE PERSON AL
						0
						31/ 08/ 201 8
						21/0 9/20 18
						06: 03 PM
						05/0 9/20 18 04:0 0 PM
2018 PQR 4675	, COCIENTI FICA	Ciudadanos	Asig nad o	Queja o Recla mo	Web	TERCER OS POR LIBRANZ AS
						ADMINIS TRACION DE NOMINA
						0
						31/ 08/ 201 8
						21/0 9/20 18
						06: 05 PM
						03/0 9/20 18 03:5 6 PM

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





4.- QUEJAS Y RECLAMOS

ID	Ciudadano	creador	Tipo de PQR	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venc.	Últim modifica ..	
2018 PQ R4 530	DORIA ARTEAGA, DIANA PAOLA	JOSE ALFREDO MARTINEZ DOR	Finalizado	Queja o Reclamo	Personal	QUEJAS CONTRA ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	23/08/2018 02:28 PM	13/09/2018 04:11 PM
2018 PQ R4 674	, COCIENTIFICA	Ciudadanos	Asignado	Queja o Reclamo	Web	QUEJAS CONTRA SERVIDORES PUBLICOS	ADMINISTRACION DE PLANTA DE PERSONAL	31/08/2018 06:03 PM	21/09/2018 04:00 PM
2018 PQ R4 675	, COCIENTIFICA	Ciudadanos	Asignado	Queja o Reclamo	Web	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINISTRACION DE NOMINA	31/08/2018 06:05 PM	21/09/2018 03:56 PM
2018 PQ R4 566	, SALUD LORICA	JOSE ALFREDO MARTINEZ DOR	Asignado	Queja o Reclamo	Personal	QUEJAS CONTRA SERVIDORES PUBLICOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	27/08/2018 08:29 AM	17/09/2018 08:29 AM



5. Dependencia por estado de Finalización





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 12 de 1

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Llorca

Fecha Inicial:
01/08/2018

Fecha Final:
31/08/2018

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	3	2	0	1	0	0	100.00%
	Total	3	2	0	1	0	0	100.00%
Administracion De Carrera	Tramite	14	14	0	0	0	0	100.00%
	Total	14	14	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Nomina	Queja o Reclamo	1	0	0	1	0	0	
	Tramite	70	63	0	7	0	0	100.00%
	Total	71	63	0	8	0	0	100.00%
Administracion De Planta De Personal	Queja o Reclamo	1	0	0	1	0	0	
	Tramite	12	11	0	1	0	0	100.00%
	Total	13	11	0	2	0	0	100.00%
Administrativa Y Financiera	Tramite	15	12	0	3	0	0	100.00%
	Total	15	12	0	3	0	0	100.00%
Archivo	Tramite	7	7	0	0	0	0	100.00%
	Total	7	7	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	Sugerencia	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	32	28	0	4	0	0	100.00%
	Total	34	30	0	4	0	0	100.00%
Deporte, Recreacion, Cultura Y Turismo	Tramite	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Despacho	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Invitación	10	10	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	36	31	0	5	0	0	100.00%
	Total	47	42	0	5	0	0	100.00%
Evaluacion	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 13 de 1

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION								
SE Lórica								
Fecha Inicial:			Fecha Final:					
01/08/2018			31/08/2018					
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
Evaluacion	Trámite	7	7	0	0	0	0	100.00%
	Total	9	9	0	0	0	0	100.00%
Financiera	Trámite	20	18	0	2	0	0	100.00%
	Total	20	18	0	2	0	0	100.00%
Infraestructura	Trámite	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Inspeccion Y Vigilancia	Queja o Reclamo	2	1	0	1	0	0	100.00%
	Trámite	118	117	0	1	0	0	100.00%
	Total	120	118	0	2	0	0	100.00%
Juridica	Trámite	33	30	0	3	0	0	100.00%
	Total	33	30	0	3	0	0	100.00%
Manejo De Fondo Prestacional	Trámite	94	94	0	0	0	0	100.00%
	Total	94	94	0	0	0	0	100.00%
Mejoramiento	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	9	9	0	0	0	0	100.00%
	Total	10	10	0	0	0	0	100.00%
Permanencia	Trámite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Planeacion	Invitación	2	1	0	1	0	0	100.00%
	Trámite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	2	0	1	0	0	100.00%
Recursos Humanos	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	118	106	1	11	0	0	99.07%
	Total	119	107	1	11	0	0	99.53%
Servicio De Atencion Al Ciudadano	Trámite	6	6	0	0	0	0	100.00%
	Total	6	6	0	0	0	0	100.00%
Servicios Informaticos	Trámite	3	3	0	0	0	0	100.00%

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION								
SE Lórica								
Fecha Inicial:			Fecha Final:					
01/08/2018			31/08/2018					
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
Servicios Informaticos	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Tota Entidad:		631	588	1	42	0	0	99.98%





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 14 de 1

RANKING NACIONAL

Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

Agosto de 2018

	Junio		PUESTO	Secretaria	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
		Julio						
2018	11	1	1	Caquetá	1500	2598	100,00%	100,00%
	1	1	1	Cesar	1500	1926	100,00%	100,00%
	32	4	1	Meta	1500	1682	100,00%	100,00%
	1	1	1	Quindío	1000	1634	100,00%	100,00%
	18	1	1	Pasto	1000	1571	100,00%	100,00%
	1	1	1	Itagüí	1000	1159	100,00%	100,00%
	1	1	1	Duitama	600	847	100,00%	100,00%
	1	1	1	Tumaco	600	790	100,00%	100,00%
	1	1	1	Tunja	600	734	100,00%	100,00%
	29	1	1	Vichada	600	602	100,00%	100,00%
	1	1	1	Ipiales	400	928	100,00%	100,00%
	1	1	1	Sabaneta	400	673	100,00%	100,00%
	1	1	1	Rionegro	400	636	100,00%	100,00%
	8	7	1	Fusagasugá	400	546	100,00%	100,00%
	1	2	2	Nariño	2600	3876	99,97%	99,99%
	3	1	3	Girón	600	1215	99,93%	99,97%
	28	16	4	Arauca	600	742	99,89%	99,95%
	14	6	5	Zipaquirá	1000	1164	99,84%	99,92%
	3	3	6	Boyacá	2600	6080	99,82%	99,91%
	1	5	7	Caldas	1500	1744	99,78%	99,89%
2018	10	23	8	Chía	600	839	99,73%	99,87%
	2	10	9	Putumayo	2000	2753	99,72%	99,86%
	1	11	9	Facatativá	600	822	99,71%	99,86%
	1	1	10	Maicao	600	1007	99,77%	99,84%
	1	9	10	Mosquera	600	903	99,68%	99,84%
	1	27	10	Cartago	600	833	99,68%	99,84%
	38	1	11	Pitalito	600	806	99,61%	99,81%
	5	1	11	Apartado	400	525	99,61%	99,81%
	6	17	12	Magdalena	1000	1629	99,57%	99,79%
	13	28	13	Cúcuta	1500	2261	99,48%	99,74%
2018	3	1	14	Tuluá	600	898	99,46%	99,73%
	9	26	15	Montería	1000	1242	99,40%	99,70%
	15	8	16	Yopal	600	1176	99,35%	99,68%
	21	32	17	Sogamoso	400	548	99,30%	99,65%
	25	20	18	Llorca	400	631	99,28%	99,64%
	1	14	19	Choco	2000	2120	99,23%	99,62%
	1	1	20	Chiriquí	1000	1000	99,23%	99,62%

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 15 de 1

Versión 03
Código E
Fecha:19/10/2016

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

