



Santa Cruz de Lórica, Abril 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 marzo 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 MARZO 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 Marzo de 2018.

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



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 3 de 1

Marzo de 2018											
Secretaría	No. PQRs Esperados		No. PQRs Radicado		Oportunidad en la respuesta		Puntaje				
Lorica	400		496		100%		100%				
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
	FEBRERO	18	513	494	8	12	494	484	0	6	7





El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes marzo de 2018 que en su totalidad fueron 496, mostrándonos que de estos fueron finalizados 492, el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto N° 10 en el ranking a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto N° 18, esto se le atribuye a que la oportunidad de la respuesta mejoró, de igual forma algunos funcionarios siguen dejando llegar el marcador a cero para dar la respuesta correspondiente.

De los requerimientos vía Web ingresaron 9, 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 marzo se ingresaron un total de 496 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 disminuyó con respecto al mes pasado. Ver gráfico 2.





DERECHOS DE PETICIÓN:

En la Secretaría para el mes de marzo se radicaron once (11) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las área de Administración de Planta de personal (2), Despacho(2), Jurídica (4), Recurso Humano (2), Inspección y vigilancia (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 MARZO encontramos tres (3) quejas, miremos el indicador:



VTQ= (Qt -Qt-1)/Qt-1			
2018	Qt	Qt - 1	VTQ
febrero	6	2	2
marzo	3	6	-0,5

200%
-50%

Qt: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo actual=3

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

El indicador nos dice que hubo decrecimiento en el nivel de las quejas al -50%, donde el porcentaje de decrecimiento total de quejas es -100%, se puede observar que pasó de seis a tres quejas, las cuales has sido asignadas a los funcionarios de administración de nómina e inspección y vigilancia; áreas en los cuales se hará el seguimientos 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 marzo mediante un reporte interno del líder nacional, SAC- MEN obtuvimos 99.61% 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 febrero, bajando la posición en el ranquin pasando del puesto 18 al puesto 10. 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, lo cual debemos evitar.

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION:



El estado de finalización por dependencias de los diferentes requerimientos correspondientes al mes de marzo, 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 99.61%, 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, como podemos observar a continuación ver anexo N° 5: (dependencias por estado de Finalización).

PQRS DEJADOS DE RESPONDER DURANTE EL MES DE MARZO.

Dependencias	Cantidad de PQR ingresados	N° de PQR fuera de Tiempo	% de Oportunidad de la respuesta alcanzado
Recurso Humano: ARELIS CASTELLÓN	25	2(2018PQR717 y ,965)	92%
Administracion de Nómina: JOSE MARMOL.	25	2 (2018PQR728 y 1005)	92%

CONCLUSIONES:



En el mes de marzo se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de 496 requerimientos, cual el sistema arroja un porcentaje de oportunidad de la respuesta 99.61%, 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 9, 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 marzo se presentaron tres (3) quejas, a las que se le hará su seguimiento.

En la Secretaría para este mes los derechos de petición Fueron once (11), según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las área de Administración de Planta de personal (2), Despacho(2), Jurídica (4), Recurso Humano (2), Inspección y vigilancia (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 DE MARZO DE 2018

Total de Requerimientos	496	
Asignado	4	1%
Finalizado	492	99%
Anulado	0	0%



Clase de requerimientos

Consulta	3	1%
Sugerencia	1	0%
Tramite	480	97%
Queja o Reclamo	3	1%
Invitación	9	2%

Resumen del año

Total usuarios registrados	193
Total Ciudadanos registrados	4516

2.- Consolidados derechos de petición:

CONSOLIDADO DERECHO DE PETICION SE Lorica		
Fecha Inicial:		Fecha Final:
01/03/2016		31/03/2016

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
Total	11

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRACION DE PLANTA DE PERSONAL	2
DESPACHO	2
INSPECCION Y VIGILANCIA	1
JURIDICA	4
RECURSOS HUMANOS	2

3.- Consolidado requerimientos vía WEB

ID	Ciudadano	creador	Estado	Tipo de PQR	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venc.	Últim modifica ..
2018P QR1158	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	INCAPACIDADES MEDICAS	RECURSOS HUMANOS	05/03/2018 02:03 PM	27/03/2018	21/03/2018 09:36 AM



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 10 de 1

2018P QR157 0	QUIÑON ES LEÓN, LUIS EFREN	Ciudadano s	Finaliz ado	Tra mit e	POBLACI ON VULNERA BLE	COBERTUR A	27/03/20 18 02:13 PM	19/04/ 2018	17/04/20 18 08:39 AM
2018P QR115 6	PEINAD O PETRO, MARCILI A A	Ciudadano s	Finaliz ado	Tra mit e	INCAPACI DADES MEDICAS	RECURSO S HUMANOS	05/03/20 18 02:03 PM	27/03/ 2018	21/03/20 18 09:34 AM
2018P QR148 2	QUIÑON ES LEÓN, LUIS EFREN	Ciudadano s	Finaliz ado	Tra mit e	NECESID ADES DE PLANTA	ADMINISTR ACION DE PLANTA DE PERSONAL	15/03/20 18 09:47 PM	10/04/ 2018	09/04/20 18 03:44 PM
2018P QR109 1	LOPEZ HERNA NDEZ, RICHAR D	Ciudadano s	Finaliz ado	Tra mit e	EDUCACI ÓN INICIAL	PLANEACI ON	01/03/20 18 01:58 PM	23/03/ 2018	05/03/20 18 03:18 PM
2018P QR115 7	PEINAD O PETRO, MARCILI A A	Ciudadano s	Finaliz ado	Tra mit e	INCAPACI DADES MEDICAS	RECURSO S HUMANOS	05/03/20 18 02:03 PM	27/03/ 2018	21/03/20 18 09:37 AM
2018P QR107 6	QUIÑON ES LEÓN, LUIS EFREN	Ciudadano s	Finaliz ado	Tra mit e	NECESID ADES DE PLANTA	ADMINISTR ACION DE PLANTA DE PERSONAL	01/03/20 18 08:00 AM	23/03/ 2018	22/03/20 18 10:42 AM
2018P QR148 1	MORAL ES DÍAZ, MILTON	Ciudadano s	Finaliz ado	Qu eja o Rec lam o	INCONSIS TENCIAS DE NOMINA	ADMINISTR ACION DE NOMINA	15/03/20 18 08:21 PM	10/04/ 2018	23/03/20 18 10:56 AM
2018P QR150 6	GUERR A RAMOS, NAFER ENRIQ	Ciudadano s	Finaliz ado	Qu eja o Rec lam o	SOLICITU D DE INFORMA CION	ADMINISTR ACION DE NOMINA	16/03/20 18 09:06 PM	11/04/ 2018	09/04/20 18 05:09 PM
Total de registros									





4.- QUEJAS Y RECLAMOS

ID	Ciudadano	creador	Estado	Tipo de PQR	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venc.	Últim modifica ..
2018PQ R1481	MORALES DIAZ, MILTON	Ciudadanos	Finalizado	Web	INCONSISTENCIAS DE NOMINA	ADMINISTRACION DE NOMINA	15/03/2018 08:21 PM	<u>10/04/2018</u>	23/03/2018 10:56 AM
2018PQ R1506	GUERRA RAMOS, NAER ENRIQ	Ciudadanos	Finalizado	Web	SOLICITUD DE INFORMACION	ADMINISTRACION DE NOMINA	16/03/2018 09:06 PM	<u>11/04/2018</u>	09/04/2018 05:09 PM
2018PQ R1484	PEÑA VILLADIO, SILVIA L	JOSE ALFREDO MARTINEZ DOR	Finalizado	Personal	QUEJAS CONTRA ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	16/03/2018 09:20 AM	<u>11/04/2018</u>	21/03/2018 03:20 PM
Total de registros									

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 12 de 1

SE Llorca								
Fecha Inicial: 01/03/2018 Fecha Final: 31/03/2018								
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	26	26	0	0	0	0	100.00%
	Total	26	26	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Carrera	Tramite	8	8	0	0	0	0	100.00%
	Total	8	8	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Nomina	Queja o Reclamo	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	41	39	0	2	0	0	100.00%
	Total	43	41	0	2	0	0	100.00%
Administracion De Planta De Personal	Tramite	19	19	0	0	0	0	100.00%
	Total	19	19	0	0	0	0	100.00%
Administrativa Y Financiera	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	5	5	0	0	0	0	100.00%
	Total	6	6	0	0	0	0	100.00%
Archivo	Tramite	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	4	4	0	0	0	0	100.00%
Calidad Educativa	Tramite	8	8	0	0	0	0	100.00%
	Total	8	8	0	0	0	0	100.00%
Cobertura	Tramite	24	24	0	0	0	0	100.00%
	Total	24	24	0	0	0	0	100.00%
Deporte, Recreacion, Cultura Y Turismo	Tramite	9	9	0	0	0	0	100.00%
	Total	9	9	0	0	0	0	100.00%
Despacho	Invitación	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	29	29	0	0	0	0	100.00%
	Total	34	34	0	0	0	0	100.00%
Evaluacion	Tramite	29	29	0	0	0	0	100.00%
	Total	29	29	0	0	0	0	100.00%
Financiera	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%

Versión 03
Código E
Fecha:19/10/2016

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





DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/03/2018

Fecha Final:
31/03/2018

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
Financiera	Tramite	19	19	0	0	0	0	100.00%
	Total	20	20	0	0	0	0	100.00%
Infraestructura	Tramite	8	8	0	0	0	0	100.00%
	Total	8	8	0	0	0	0	100.00%
Inspeccion Y Vigilancia	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	95	95	0	0	0	0	100.00%
	Total	96	96	0	0	0	0	100.00%
Juridica	Tramite	19	19	0	0	0	0	100.00%
	Total	19	19	0	0	0	0	100.00%
Manejo De Fondo Prestacional	Tramite	24	24	0	0	0	0	100.00%
	Total	24	24	0	0	0	0	100.00%
Mejoramiento	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	5	5	0	0	0	0	100.00%
Planeacion	Invitación	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	4	3	1	0	0	0	75.00%
	Total	8	7	1	0	0	0	87.50%
Recursos Humanos	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	102	102	0	0	0	0	100.00%
	Total	103	103	0	0	0	0	100.00%
Servicio De Atencion Al Ciudadano	Tramite	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Tota Entidad:		496	493	1	2	0	0	99.38%



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 14 de 1

RANKING NACIONAL

Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

Marzo de 2018

	Enero	Febrero	PUESTO	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
	2	1	1	Caldas	1500	1518	100,00%	100,00%
	8	3	1	Caquetá	1500	2618	100,00%	100,00%
	1	24	1	Cartago	600	638	100,00%	100,00%
	1	1	1	Cesar	1500	1752	100,00%	100,00%
	44	5	1	Facatativá	600	683	100,00%	100,00%
	1	1	1	Itagüí	1000	1016	100,00%	100,00%
	22	1	1	Pasto	1000	1108	100,00%	100,00%
	1	1	1	Quindío	1000	1332	100,00%	100,00%
	1	1	1	Rionegro	400	404	100,00%	100,00%
	5	1	1	Tunja	600	677	100,00%	100,00%
	1	1	1	Vichada	600	602	100,00%	100,00%
	4	1	1	Zipaquirá	1000	1159	100,00%	100,00%
	3	2	2	Nariño	2600	3186	99,97%	99,99%
	11	7	3	Putumayo	2000	2240	99,92%	99,96%
	1	1	4	Duitama	600	656	99,86%	99,93%
	37	1	4	Pitalito	600	625	99,86%	99,93%
	1	1	5	Fusagasugá	400	499	99,82%	99,91%
	7	13	6	Magdalena	1000	1146	99,77%	99,89%
	1	1	6	Tuluá	600	794	99,77%	99,89%
	26	5	6	Turbo	600	599	99,84%	99,89%
	36	14	7	Chía	600	814	99,75%	99,88%
	6	4	7	Mosquera	600	858	99,76%	99,88%
	40	16	8	Sogamoso	400	597	99,71%	99,86%
	9	8	9	San Andrés	400	601	99,70%	99,85%
	1	18	10	Lorica	400	496	99,61%	99,81%
	1	1	11	Tumaco	600	594	100,00%	99,80%

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

SANDRA CORREA VELASCO

Líder SAC - SEM Lorica

C.c. Líder SGC, Secretario de Educación.