



Santa Cruz de Lórica, Diciembre 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 Noviembre 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 NOVIEMBRE 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 noviembre de 2018.

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

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





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

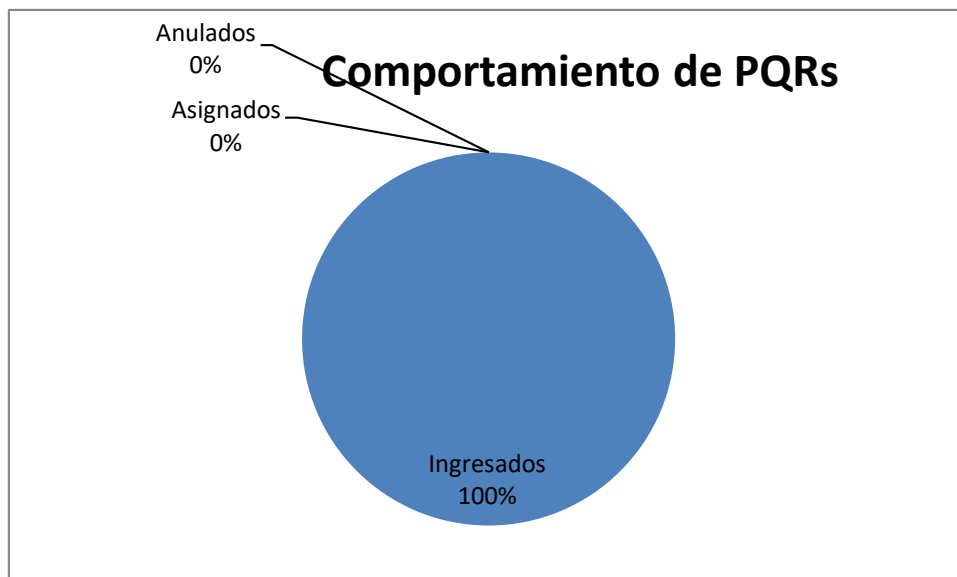


**SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”**

Página 3 de 1

| Noviembre de 2018 |           |                    |           |                   |                      |                             |          |             |          |                |                      |
|-------------------|-----------|--------------------|-----------|-------------------|----------------------|-----------------------------|----------|-------------|----------|----------------|----------------------|
| Secretaría        |           | No. PQRs Esperados |           | No. PQRs Radicado |                      | Oportunidad en la respuesta |          | Puntaje     |          |                |                      |
| Lorica            |           | 400                |           | 593               |                      | 99,48%                      |          | 99,40%      |          |                |                      |
|                   |           |                    |           |                   |                      |                             |          |             |          |                |                      |
| AÑO               | MES       | Puesto             | # Requer. | tramite           | Req. fuera de tiempo | PQRs vía WEB                | a tiempo | finalizados | anulados | Quejas y recl. | Derechos de Petición |
| 2018              | NOVIEMBRE | 13                 | 593       | 548               | 02                   | 21                          | 503      | 504         | 0        | 12             | 9                    |
|                   | OCTUBRE   | 1                  | 637       | 586               | 7                    | 2                           | 588      | 639         | 0        | 12             | 21                   |





El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes de noviembre de 2018 que en su totalidad fueron 593, mostrándonos que de estos fueron finalizados 548, el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto N° 13 en el ranking a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto N° 1, se observa que la oportunidad de la respuesta es alta, lo que en la práctica vimos de manera diferente, a corte 1 de diciembre quedaban 89 PQRs en estado asignado (representado el 13% de los PQRs), que no los muestra el cuadro de resumen global, según reporte del ministerio (es decir 0%) El 13% de los PQRs quedó en estado asignado, es decir que los funcionarios con respecto al mes pasado disminuyeron la oportunidad de la respuesta..

De los requerimientos vía Web ingresaron 21, bajando el uso de la vía web, aunque estos representen 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 noviembre se ingresaron un total de 578 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 noviembre se radicaron diez (10) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las áreas de **Administración de Planta (1) Evaluación (1), Jurídica (2) Administración de nómina (1), Recurso Humano (5).**

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 noviembre encontramos doce (12) quejas, miremos el indicador

| VTQ= (Qt -Qt-1)/Qt-1                                                                                     |    |        |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------|-----|
| 2018                                                                                                     | Qt | Qt - 1 | VTQ |
| octubre                                                                                                  | 12 | 3      | 3   |
| noviembre                                                                                                | 12 | 12     | 0   |
| cuando el número de quejas en el periodo anterior sea cero (0), el resultado sera -1 y cuando en los dos |    |        |     |

300%  
0%



periodos el número de quejas sea cero (0) el  
resultado sera 0

Qt: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo  
actual=12

Qt-1: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo  
anterior =12

El indicador nos dice que no hubo variación en el nivel de las quejas el cual estuvo en el - 0%, es decir, no hubo variación de quejas, se mantuvo el nivel en doce, las cuales fueron asignadas a las oficinas competentes, áreas en los cuales se hará el seguimiento 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 Septiembre mediante un reporte interno del líder nacional, SAC- MEN obtuvimos el 99.48% 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 disminuyo notablemente con respecto a los dos meses anteriores y la posición ranquin nacional, que pasó de ser el puesto 1 al puesto 13, se hace necesario trabajar en equipo y concientizar a los funcionarios para mantener 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.

#### DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION:

El estado de finalización por dependencias de los diferentes requerimientos correspondientes al mes de noviembre, 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 y muy decisivos; las dependencias

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





que finalizaron sus requerimientos al 100% y las que contestaron fuera de tiempo o vencidos, 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 la mayoría las dependencias contestaron a tiempo todos sus requerimientos. Los cuales permitieron que la oportunidad de la respuesta subiera.

PQRS DEJADOS DE RESPONDER EN EL MES DE .

| DEPENDENCIA/FUNCIONARIO          | PQRs INGRESADOS | PQRs FUERA DE TIEMPO | OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA |
|----------------------------------|-----------------|----------------------|-----------------------------|
| Recurso Humano (Arelis Catellon) | 12              | 3                    |                             |
| Planeación(nerger pitalua)       | 5               | 1                    |                             |
| Archivo(jose Martinez)           | 6               | 4                    |                             |

CONCLUSIONES:

En el mes de noviembre se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de 593 requerimientos. El sistema arroja un porcentaje de oportunidad de la respuesta



98.48%, 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 12, 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 noviembre se presentaron doce (12) quejas, a las que se le hará su seguimiento.

En la Secretaría para este mes se radicaron diez (10) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las área de **Administración de Planta (1) Evaluación (1), Jurídica (2) Administración de nómina (1), Recurso Humano (5). (7), SAC (2).**

Se sugiere a la alta dirección expedir felicitaciones o reconocimientos por la buena labor e los funcionarios que nos han posicionado en el puesto 1 en el ranquin y 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: Resumen Rápido Global mes de noviembre de 2018

|                         |     |      |
|-------------------------|-----|------|
| Total de Requerimientos | 593 |      |
| Finalizado              | 593 | 100% |
| Anulado                 | 0   | 0%   |



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 9 de 1

Clase de requerimientos

|                 |     |     |
|-----------------|-----|-----|
| Consulta        | 7   | 1%  |
| Tramite         | 548 | 92% |
| Queja o Reclamo | 12  | 2%  |
| Invitación      | 26  | 4%  |

▶ Resumen del año

|                              |      |
|------------------------------|------|
| Total usuarios registrados   | 202  |
| Total Ciudadanos registrados | 4763 |

1. Derechos de Petición.





SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 10 de 1

CONSOLIDADO DERECHO DE PETICION  
SE Lorica

Fecha Inicial:  
01/10/2018

Fecha Final:  
31/10/2018

| INFRAESTRUCTURA | Ítem, Subítema Ítem |      |
|-----------------|---------------------|------|
| 1               |                     | 100% |

| DEPENDENCIAS     | NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS |
|------------------|------------------------------------------|
| INFRAESTRUCTURA  | 1                                        |
| JURIDICA         | 5                                        |
| RECURSOS HUMANOS | 3                                        |
| Total            | 9                                        |

3.- QUEJAS Y RECLAMOS

| ID           | Ciudadano               | Eje temático                  | Dependencia             | Fecha creación      | Fecha venc.       | Últim modifica..    |
|--------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|---------------------|-------------------|---------------------|
| 2018PQR 6399 | RÍOS SUAREZ, OMAR JOSÉ  | SOLICITUD DE INFORMACION      | RECURSOS HUMANOS        | 27/11/2018 06:50 PM | <u>18/12/2018</u> | 12/12/2018 12:10 PM |
| 2018PQR 6287 | SUAREZ JIMENEZ, ARLEDIS | SOLICITUD DE INFORMACION      | INSPECCION Y VIGILANCIA | 21/11/2018 11:25 AM | <u>12/12/2018</u> | 10/12/2018 03:37 PM |
| 2018PQR 6347 | RÍOS SUAREZ, OMAR JOSÉ  | NORMATIVIDAD SECTOR EDUCATIVO | RECURSOS HUMANOS        | 24/11/2018 03:39 PM | <u>17/12/2018</u> | 12/12/2018 12:06 PM |

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

|                 |                                 |                                            |                                               |                        |                   |                        |
|-----------------|---------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------|-------------------|------------------------|
| 2018PQR<br>6348 | RÍOS<br>SUAREZ,<br>OMAR<br>JOSÉ | NORMATIVIDAD<br>AD SECTOR<br>EDUCATIVO     | RECURSOS<br>HUMANOS                           | 24/11/2018<br>03:49 PM | <u>17/12/2018</u> | 12/12/2018<br>12:08 PM |
| 2018PQR<br>6349 | RÍOS<br>SUAREZ,<br>OMAR<br>JOSÉ | NORMATIVIDAD<br>AD SECTOR<br>EDUCATIVO     | RECURSOS<br>HUMANOS                           | 24/11/2018<br>03:54 PM | <u>17/12/2018</u> | 12/12/2018<br>12:09 PM |
| 2018PQR<br>6345 | RÍOS<br>SUAREZ,<br>OMAR<br>JOSÉ | NORMATIVIDAD<br>AD SECTOR<br>EDUCATIVO     | RECURSOS<br>HUMANOS                           | 24/11/2018<br>03:19 PM | <u>17/12/2018</u> | 12/12/2018<br>12:03 PM |
| 2018PQR<br>6111 | COCIENTIFICAS                   | TERCEROS<br>POR<br>LIBRANZAS               | ADMINISTRACION<br>DE<br>NOMINA                | 09/11/2018<br>08:05 PM | <u>03/12/2018</u> | 14/11/2018<br>10:45 AM |
| 2018PQR<br>6346 | RÍOS<br>SUAREZ,<br>OMAR<br>JOSÉ | NORMATIVIDAD<br>AD SECTOR<br>EDUCATIVO     | RECURSOS<br>HUMANOS                           | 24/11/2018<br>03:24 PM | <u>17/12/2018</u> | 12/12/2018<br>12:06 PM |
| 2018PQR<br>6476 | RÍOS<br>SUAREZ,<br>OMAR<br>JOSÉ | SOLICITUD<br>DE<br>INFORMACION             | RECURSOS<br>HUMANOS                           | 30/11/2018<br>12:16 PM | <u>21/12/2018</u> | 12/12/2018<br>12:12 PM |
| 2018PQR<br>6261 | COCIENTIFICAS                   | QUEJAS<br>CONTRA<br>SERVIDORES<br>PUBLICOS | ADMINISTRACION<br>DE<br>PLANTA DE<br>PERSONAL | 19/11/2018<br>09:36 PM | <u>10/12/2018</u> | 10/12/2018<br>03:22 PM |
| 2018PQR<br>6112 | COCIENTIFICAS                   | QUEJAS<br>CONTRA<br>SERVIDORES             | ADMINISTRACION<br>DE<br>PLANTA DE             | 09/11/2018<br>08:15 PM | <u>03/12/2018</u> | 03/12/2018<br>08:48 AM |





SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 12 de 1

|                 |                                     | PUBLICOS                             | PERSONAL       |                        |                              |                        |
|-----------------|-------------------------------------|--------------------------------------|----------------|------------------------|------------------------------|------------------------|
| 2018PQR<br>6311 | CALAO<br>FUENTES,<br>ARGENEDI<br>TH | NORMATIVID<br>AD SECTOR<br>EDUCATIVO | EVALUACIO<br>N | 22/11/2018<br>03:28 PM | <u>13/12/20</u><br><u>18</u> | 26/11/2018<br>06:59 PM |

4.- REQUERIMIENTOS VIA WEB

| ID              | Ciudadano                       | Eje temático                                                   | Dependencia                 | Fecha<br>crea<br>ción      | Fecha<br>venc.               | Últim<br>modifica..    |
|-----------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|------------------------------|------------------------|
| 2018PQR<br>5141 | '<br>COCIENTIFIC<br>A           | SOLICITUD<br>DE<br>INFORMACI<br>ON                             | ADMINISTRACION<br>DE NOMINA | 21/09/201<br>8 06:04<br>PM | <u>12/10/201</u><br><u>8</u> | 11/10/2018<br>04:54 PM |
| 2018PQR<br>4991 | JESUS DE<br>NAZARETH,<br>INSTIT | NORMATIVI<br>DAD<br>SECTOR<br>EDUCATIV<br>O                    | COBERTURA                   | 17/09/201<br>8 10:00<br>AM | <u>08/10/201</u><br><u>8</u> | 20/09/2018<br>04:48 PM |
| 2018PQR<br>5044 | JESUS DE<br>NAZARETH,<br>INSTIT | SOLICITUD<br>DE<br>INFORMACI<br>ON                             | COBERTURA                   | 18/09/201<br>8 02:08<br>PM | <u>09/10/201</u><br><u>8</u> | 28/09/2018<br>10:24 AM |
| 2018PQR<br>5159 | FLORES<br>ARTEAGA,<br>LUIS EDUA | CERTIFICA<br>CIÓN DE<br>PRESENTA<br>CIÓN E<br>INICIACIÓN<br>DE | RECURSOS<br>HUMANOS         | 24/09/201<br>8 03:40<br>PM | <u>08/10/201</u><br><u>8</u> | 28/09/2018<br>05:33 PM |





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 13 de 1

|                 |                                  | LABORES                                                                                          |                            |                        |                   |                        |
|-----------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|-------------------|------------------------|
| 2018PQR<br>4826 | LOPEZ<br>HERNANDEZ,<br>RICHARD   | INFORMES<br>DE<br>GESTIÓN Y<br>REPORTES<br>DE<br>CONTABILIDAD<br>ESTABLECIMIENTOS<br>EDUCATIVOS. | FINANCIERA                 | 06/09/2018<br>08:24 PM | <u>27/09/2018</u> | 26/09/2018<br>08:56 AM |
| 2018PQR<br>5181 | JESUS DE<br>NAZARETH,<br>INSTIT  | INFORMES<br>DE<br>GESTIÓN Y<br>REPORTES<br>DE<br>CONTABILIDAD<br>ESTABLECIMIENTOS<br>EDUCATIVOS. | FINANCIERA                 | 25/09/2018<br>02:15 PM | <u>17/10/2018</u> | 16/10/2018<br>09:30 PM |
| 2018PQR<br>4735 | ORTEGA<br>BALLESTERO<br>S, VICKY | SOLICITUD<br>DE<br>INFORMACION                                                                   | PERMANENCIA                | 04/09/2018<br>03:53 PM | <u>25/09/2018</u> | 05/09/2018<br>05:05 PM |
| 2018PQR<br>4681 | TABORDA<br>MARZOLA,<br>SIGILFRE  | SOLICITUD<br>DE<br>INFORMACION                                                                   | PERMANENCIA                | 03/09/2018<br>08:53 AM | <u>24/09/2018</u> | 03/09/2018<br>04:40 PM |
| 2018PQR<br>4812 | LOPEZ<br>HERNANDEZ,              | NOVEDADES<br>DE<br>ESTADÍSTICA                                                                   | INSPECCION Y<br>VIGILANCIA | 06/09/2018<br>01:51    | <u>27/09/2018</u> | 09/09/2018<br>08:34 PM |

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 14 de 1

|                 |                                 |                                    |             |                            |                        |                        |
|-----------------|---------------------------------|------------------------------------|-------------|----------------------------|------------------------|------------------------|
|                 | RICHARD                         | MIENTOS<br>EDUCATIV<br>OS          |             | PM                         |                        |                        |
| 2018PQR<br>4680 | TABORDA<br>MARZOLA,<br>SIGILFRE | SOLICITUD<br>DE<br>INFORMACI<br>ON | PERMANENCIA | 03/09/201<br>8 08:50<br>AM | <u>24/09/201<br/>8</u> | 03/09/2018<br>04:38 PM |





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 15 de 1

Página 1 de 4

21/01/2019 14:56:05

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:  
01/11/2018

Fecha Final:  
30/11/2018

| 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                                 | Invitación            | 1                         | 1                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
|                                        | Trámite               | 32                        | 32                           | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
|                                        | Total                 | 33                        | 33                           | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
| Administración De Carrera              | Trámite               | 28                        | 28                           | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
|                                        | Total                 | 28                        | 28                           | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
| Administración De Nomina               | Queja o Reclamo       | 1                         | 1                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
|                                        | Trámite               | 58                        | 58                           | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
|                                        | Total                 | 59                        | 59                           | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
| Administración De Planta De Personal   | Invitación            | 1                         | 1                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
|                                        | Queja o Reclamo       | 2                         | 2                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
|                                        | Trámite               | 4                         | 4                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
|                                        | Total                 | 7                         | 7                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
| Administrativa Y Financiera            | Trámite               | 9                         | 9                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
|                                        | Total                 | 9                         | 9                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
| Archivo                                | Trámite               | 6                         | 5                            | 1                                    | 0                | 0                | 0                | 83.33%                   |
|                                        | Total                 | 6                         | 5                            | 1                                    | 0                | 0                | 0                | 83.33%                   |
| Calidad Educativa                      | 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%                  |
| Cobertura                              | Invitación            | 1                         | 1                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
|                                        | Trámite               | 32                        | 32                           | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
|                                        | Total                 | 33                        | 33                           | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
| Deporte, Recreación, Cultura Y Turismo | Consulta              | 1                         | 1                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
|                                        | Invitación            | 1                         | 1                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
|                                        | Trámite               | 3                         | 3                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
| Despacho                               | Total                 | 5                         | 5                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
|                                        | Consulta              | 2                         | 2                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 16 de 1

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:  
01/11/2018

Fecha Final:  
30/11/2018

| 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 d Respuesta |
|------------------------------|-----------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------------|
| Despacho                     | Invitación            | 10                        | 10                           | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                 |
|                              | Trámite               | 14                        | 14                           | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                 |
|                              | <b>Total</b>          | <b>26</b>                 | <b>26</b>                    | <b>0</b>                             | <b>0</b>         | <b>0</b>         | <b>0</b>         | <b>100.00%</b>          |
| Evaluación                   | Consulta              | 1                         | 1                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                 |
|                              | Invitación            | 3                         | 3                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                 |
|                              | Queja o Reclamo       | 1                         | 1                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                 |
|                              | Trámite               | 17                        | 17                           | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                 |
|                              | <b>Total</b>          | <b>22</b>                 | <b>22</b>                    | <b>0</b>                             | <b>0</b>         | <b>0</b>         | <b>0</b>         | <b>100.00%</b>          |
| Financiera                   | Trámite               | 12                        | 12                           | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                 |
|                              | <b>Total</b>          | <b>12</b>                 | <b>12</b>                    | <b>0</b>                             | <b>0</b>         | <b>0</b>         | <b>0</b>         | <b>100.00%</b>          |
| Infraestructura              | Trámite               | 2                         | 2                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                 |
|                              | <b>Total</b>          | <b>2</b>                  | <b>2</b>                     | <b>0</b>                             | <b>0</b>         | <b>0</b>         | <b>0</b>         | <b>100.00%</b>          |
| Inspección Y Vigilancia      | Queja o Reclamo       | 1                         | 1                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                 |
|                              | Trámite               | 110                       | 110                          | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                 |
|                              | <b>Total</b>          | <b>111</b>                | <b>111</b>                   | <b>0</b>                             | <b>0</b>         | <b>0</b>         | <b>0</b>         | <b>100.00%</b>          |
| Jurídica                     | Invitación            | 1                         | 1                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                 |
|                              | Trámite               | 27                        | 27                           | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                 |
|                              | <b>Total</b>          | <b>28</b>                 | <b>28</b>                    | <b>0</b>                             | <b>0</b>         | <b>0</b>         | <b>0</b>         | <b>100.00%</b>          |
| Manejo De Fondo Prestacional | Trámite               | 63                        | 63                           | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                 |
|                              | <b>Total</b>          | <b>63</b>                 | <b>63</b>                    | <b>0</b>                             | <b>0</b>         | <b>0</b>         | <b>0</b>         | <b>100.00%</b>          |
| Mejoramiento                 | Consulta              | 1                         | 1                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                 |
|                              | Invitación            | 3                         | 3                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                 |
|                              | Trámite               | 2                         | 2                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                 |
|                              | <b>Total</b>          | <b>6</b>                  | <b>6</b>                     | <b>0</b>                             | <b>0</b>         | <b>0</b>         | <b>0</b>         | <b>100.00%</b>          |
| Permanencia                  | Invitación            | 1                         | 1                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                 |
|                              | Trámite               | 8                         | 8                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                 |
|                              | <b>Total</b>          | <b>9</b>                  | <b>9</b>                     | <b>0</b>                             | <b>0</b>         | <b>0</b>         | <b>0</b>         | <b>100.00%</b>          |





DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:  
01/11/2018

Fecha Final:  
30/11/2018

| 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 |
|-----------------------------------|-----------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------------|------------------|------------------|------------------|--------------------------|
| Planeacion                        | Invitación            | 1                         | 1                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
|                                   | Trámite               | 4                         | 3                            | 1                                    | 0                | 0                | 0                | 75.00%                   |
|                                   | Total                 | 5                         | 4                            | 1                                    | 0                | 0                | 0                | 87.50%                   |
| Recursos Humanos                  | Consulta              | 1                         | 1                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
|                                   | Invitación            | 1                         | 1                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
|                                   | Queja o Reclamo       | 7                         | 7                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
|                                   | Trámite               | 108                       | 105                          | 3                                    | 0                | 0                | 0                | 97.22%                   |
|                                   | Total                 | 117                       | 114                          | 3                                    | 0                | 0                | 0                | 99.31%                   |
| Servicio De Atencion Al Ciudadano | Consulta              | 1                         | 1                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
|                                   | Trámite               | 4                         | 4                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
|                                   | Total                 | 5                         | 5                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
| Servicios Informaticos            | Trámite               | 1                         | 1                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
|                                   | Total                 | 1                         | 1                            | 0                                    | 0                | 0                | 0                | 100.00%                  |
| Tota Entidad:                     |                       | 593                       | 588                          | 5                                    | 0                | 0                | 0                | 98.64%                   |



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



## SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 18 de 1

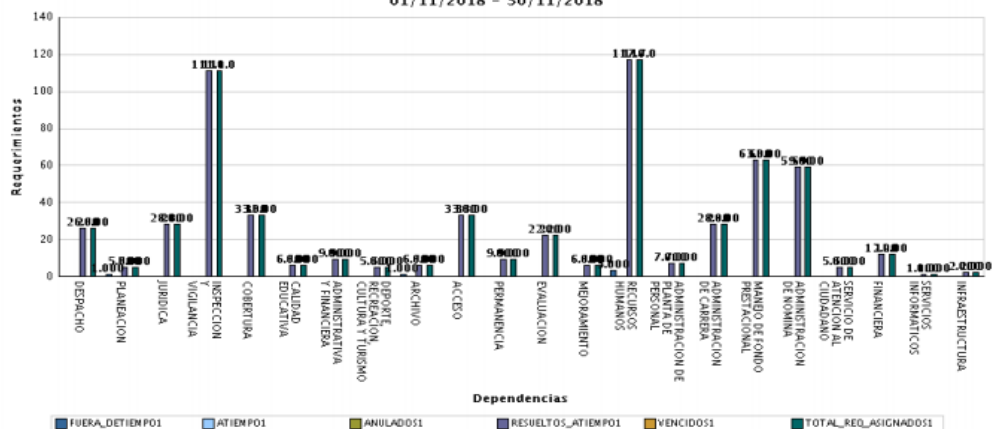
### DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:  
01/11/2018

Fecha Final:  
30/11/2018

### Comparativo Dependencias vs Estado Requerimiento 01/11/2018 - 30/11/2018





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



## SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 19 de 1

### RANKING NACIONAL

Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

Noviembre de 2018

|      | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | PUESTO | Secretaria | No. Req<br>Esperados | No. Req<br>Radicados | Oportunidad<br>en la<br>respuesta | Puntaje |
|------|------------|---------|--------|------------|----------------------|----------------------|-----------------------------------|---------|
|      |            |         |        |            |                      |                      |                                   |         |
| 2018 | 26         | 3       | 1      | Choco      | 2000                 | 2343                 | 100,00%                           | 100,00% |
|      | 1          | 1       | 1      | Cesar      | 1500                 | 2178                 | 100,00%                           | 100,00% |
|      | 40         | 7       | 1      | Caldas     | 1500                 | 1596                 | 100,00%                           | 100,00% |
|      | 1          | 1       | 1      | Zipaquirá  | 1000                 | 1979                 | 100,00%                           | 100,00% |
|      | 1          | 1       | 1      | Quindío    | 1000                 | 1714                 | 100,00%                           | 100,00% |
|      | 1          | 1       | 1      | Itagüí     | 1000                 | 1413                 | 100,00%                           | 100,00% |
|      | 16         | 8       | 1      | Cartago    | 600                  | 857                  | 100,00%                           | 100,00% |
|      | 9          | 4       | 1      | Mosquera   | 600                  | 803                  | 100,00%                           | 100,00% |
|      | 19         | 17      | 1      | Tuluá      | 600                  | 777                  | 100,00%                           | 100,00% |
|      | 1          | 1       | 1      | Arauca     | 600                  | 766                  | 100,00%                           | 100,00% |
|      | 1          | 1       | 1      | Duitama    | 600                  | 748                  | 100,00%                           | 100,00% |
|      | 9          | 1       | 1      | Turbo      | 600                  | 707                  | 100,00%                           | 100,00% |
|      | 31         | 1       | 1      | Facatativá | 600                  | 674                  | 100,00%                           | 100,00% |
|      | 1          | 1       | 1      | Vichada    | 600                  | 666                  | 100,00%                           | 100,00% |
|      | 1          | 1       | 1      | Tunja      | 600                  | 644                  | 100,00%                           | 100,00% |
|      | 1          | 1       | 1      | Pitalito   | 600                  | 640                  | 100,00%                           | 100,00% |
|      | 1          | 1       | 1      | Sabaneta   | 400                  | 793                  | 100,00%                           | 100,00% |
|      | 1          | 1       | 1      | Ipiales    | 400                  | 737                  | 100,00%                           | 100,00% |
|      | 1          | 1       | 1      | Rionegro   | 400                  | 618                  | 100,00%                           | 100,00% |
|      | 2          | 2       | 2      | Nariño     | 2600                 | 3729                 | 99,97%                            | 99,99%  |
|      | 5          | 9       | 3      | Putumayo   | 2000                 | 2910                 | 99,89%                            | 99,95%  |
|      | 4          | 23      | 3      | Magdalena  | 1000                 | 1561                 | 99,89%                            | 99,95%  |
|      | 2          | 4       | 4      | Boyacá     | 2600                 | 4600                 | 99,88%                            | 99,94%  |
|      | 1          | 1       | 5      | Chía       | 600                  | 1024                 | 99,81%                            | 99,91%  |
|      | 7          | 1       | 6      | Apartado   | 400                  | 516                  | 99,80%                            | 99,90%  |
|      | 10         | 12      | 7      | Maicao     | 600                  | 861                  | 99,74%                            | 99,87%  |
|      | 12         | 5       | 8      | Girón      | 600                  | 610                  | 99,66%                            | 99,83%  |
|      | 1          | 1       | 9      | Pasto      | 1000                 | 1404                 | 99,58%                            | 99,79%  |
|      | 17         | 14      | 10     | Soacha     | 1000                 | 1741                 | 99,55%                            | 99,78%  |
|      | 15         | 6       | 11     | Yopal      | 600                  | 1035                 | 99,53%                            | 99,77%  |
|      | 3          | 10      | 12     | Meta       | 1500                 | 1919                 | 99,58%                            | 99,76%  |
|      | 1          | 1       | 13     | Lorica     | 400                  | 593                  | 99,46%                            | 99,73%  |
|      | 18         | 3       | 14     | Manizales  | 600                  | 1162                 | 99,29%                            | 99,65%  |
|      | 14         | 11      | 15     | Envigado   | 600                  | 1008                 | 98,97%                            | 99,49%  |

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

SANDRA CORREA VELASCO

Líder SAC - SEM Lorica

C.c. Líder SGC, Secretario de Educación.

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 20 de 1

Versión 03  
Código E  
Fecha:19/10/2016

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

