



Santa Cruz de Lórica, Noviembre 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 OCTUBRE 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 OCTUBRE 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 octubre de 2018.

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

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

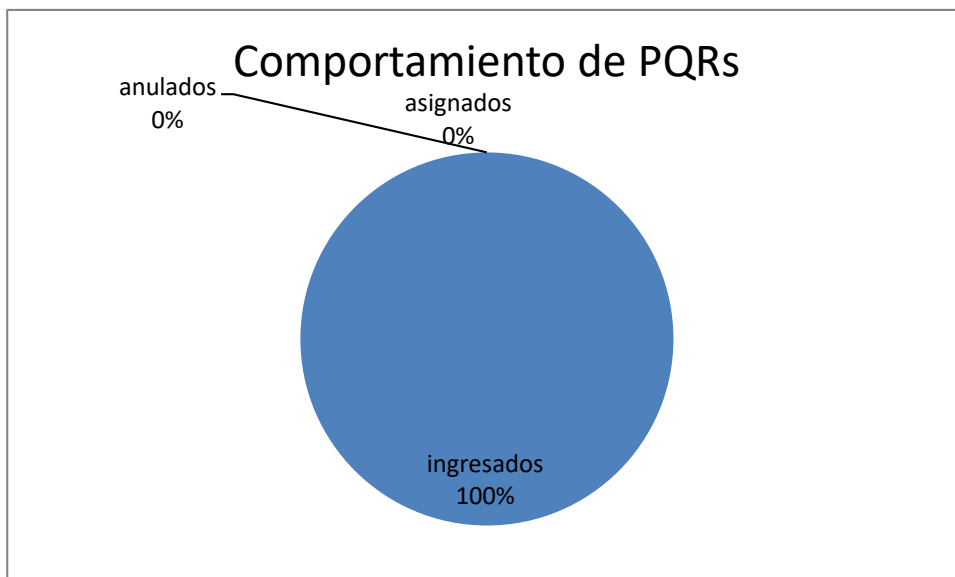


SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 3 de 1

Octubre de 2018											
Secretaría		No. PQRs Esperados		No. PQRs Radicado		Oportunidad en la respuesta		Puntaje			
Lorica		400		631		100%		100%			
AÑO	MES	Puesto	# Requer.	tramite	Req. fuera de tiempo	PQRs vía WEB	a tiempo	finalizados	anulados	Quejas y recl.	Derechos de Petición
2018	SEPTIEMBRE	1	578	560	0	11	529	471	0	3	21
	OCTUBRE	1	637	586	7	2	588	639	0	12	9





El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes de Octubre de 2018 que en su totalidad fueron 639, mostrándonos que de estos fueron finalizados 639, el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto N° 1 en el ranquin a nivel nacional, manteniéndonos en el puesto N° 1, esto se le atribuye a que la oportunidad de la respuesta fue muy buena. Se observa que no quedó pqr en estado asignado.

De los requerimientos vía Web ingresaron 12, aumentando 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 octubre se ingresaron un total de 639 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, correo electrónico, 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 octubre se radicarón nueve (9) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados **a las área de Infraestructura (1), Jurídica (5), Recurso Humano (3).**

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 octubre encontramos doce (12) quejas, miremos el indicador

VTQ= (Qt -Qt-1)/Qt-1			
2018	Qt	Qt - 1	VTQ
septiembre	3	4	-0,25
octubre	12	3	3

-25%

300%

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

Qt-1: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo anterior =3

El indicador nos dice que no hubo variación en el nivel de las quejas el cual estuvo en el -



300%, es decir, que creció el nivel de quejas, sobrepasando el porcentaje de crecimiento 100%, estas quejas fueron asignadas a la oficina de Calidad, Administración de nómina Servicio de atención al ciudadano; 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 octubre mediante un reporte interno del líder nacional, SAC- MEN obtuvimos el 100% 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 notablemente y con respecto a los meses anteriores, la posición ranquin es el puesto 1, aún se hace necesario seguir trabajando 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 octubre, 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 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 100%, 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.

CONCLUSIONES:

En el mes de octubre se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de 639 requerimientos. El sistema arroja un porcentaje de oportunidad de la respuesta 100%, 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 octubre se presentaron doce (12) quejas, a las que se le hará su seguimiento.

En la Secretaría para este mes se radicarón nueve (9) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados **a las área de infraestructura (1), Jurídica (5) Administración de nómina (1), Recurso Humano (3).**

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

Anexos del Informe:

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 8 de 1

1. Resumen de requerimientos mes de Octubre de 2018
Resumen rápido Global

Todos los valores están redondeados

Total de Requerimientos	639	
Finalizado	637	100%
Asignado	2	0%
Anulado	0	0%
Clase de requerimientos		
Consulta	11	2%
Sugerencia	1	0%
Tramite	586	92%
Queja o Reclamo	12	2%
Invitación	29	5%

2. Derechos de Petición.



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 9 de 1

CONSOLIDADO DERECHO DE PETICION
SE Llorca

Fecha Inicial:
01/10/2018

Fecha Final:
31/10/2018

INFRAESTRUCTURA	Ejes, Subcategorías, Ejes	
1		100%

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

REQUERIMIENTOS VÍA WEB

ID	Ciudadano	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venc.	Últim modifica..
2018 PQR 5768	CORTÉS SOLAR, ALBERTO RAM	SOLICITUD DE INFORMACION	RECURSOS HUMANOS	24/10/2018 07:01 PM	<u>16/11/2018</u>	16/11/2018 07:24 PM
2018 PQR 5611	RÍOS SUAREZ, OMAR JOSÉ	SOLICITUD DE INFORMACION	RECURSOS HUMANOS	13/10/2018 04:11 PM	<u>07/11/2018</u>	06/11/2018 11:41 PM
2018 PQR 5858	COCIENTI FICA	SOLICITUD DE INFORMACION	ADMINISTRACION DE NOMINA	30/10/2018 02:56 PM	<u>22/11/2018</u>	14/11/2018 09:22 AM
2018 PQR	COCIENTI	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINISTRACION DE	03/10/2018 05:38	<u>25/10/2018</u>	23/10/2018 05:39 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 10 de 1

5291	FICA		NOMINA	AM		
2018 PQR 5534	, COCIENTI FICA	SOLICITUD DE INFORMACION	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADAN O	09/10/20 18 06:44 PM	<u>31/10/ 2018</u>	19/10/2018 12:16 PM
2018 PQR 5687	, COCIENTI FICA	SOLICITUD DE INFORMACION	ADMINISTR ACION DE NOMINA	18/10/20 18 05:54 PM	<u>09/11/ 2018</u>	09/11/2018 05:31 PM
2018 PQR 5686	, COCIENTI FICA	SOLICITUD DE INFORMACION	ADMINISTR ACION DE NOMINA	18/10/20 18 05:53 PM	<u>09/11/ 2018</u>	09/11/2018 05:28 PM
2018 PQR 5681	, COCIENTI FICA	SOLICITUD DE INFORMACION	ADMINISTR ACION DE NOMINA	18/10/20 18 05:48 PM	<u>09/11/ 2018</u>	09/11/2018 05:07 PM
2018 PQR 5683	, COCIENTI FICA	SOLICITUD DE INFORMACION	ADMINISTR ACION DE NOMINA	18/10/20 18 05:51 PM	<u>09/11/ 2018</u>	09/11/2018 05:18 PM
2018 PQR 5682	, COCIENTI FICA	SOLICITUD DE INFORMACION	ADMINISTR ACION DE NOMINA	18/10/20 18 05:50 PM	<u>09/11/ 2018</u>	09/11/2018 05:12 PM
2018 PQR 5680	, COCIENTI FICA	SOLICITUD DE INFORMACION	ADMINISTR ACION DE NOMINA	18/10/20 18 05:46 PM	<u>09/11/ 2018</u>	09/11/2018 05:00 PM
2018 PQR 5685	, COCIENTI FICA	SOLICITUD DE INFORMACION	ADMINISTR ACION DE NOMINA	18/10/20 18 05:52 PM	<u>09/11/ 2018</u>	09/11/2018 05:23 PM





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 11 de 1

2018 PQR 5684	COCIENTI FICA	SOLICITUD DE INFORMACION	ADMINISTR ACION DE NOMINA	18/10/20 18 05:52 PM	<u>09/11/ 2018</u>	09/11/2018 05:21 PM
2018 PQR 5885	DÍAZ SAFAR, YOLIMA DE JES	PERMISOS	DESPACHO	31/10/20 18 10:40 AM	<u>23/11/ 2018</u>	31/10/2018 12:20 PM
2018 PQR 5678	LENGUA VILORIA, CRISTO EN	NOVEDADES DE ESTABLECIMIENTO S EDUCATIVOS	INSPECCIO N Y VIGILANCIA	18/10/20 18 02:47 PM	<u>09/11/ 2018</u>	26/10/2018 03:35 PM
2018 PQR 5660	QUIÑONE S LEÓN, LUIS EFREN	NORMATIVIDAD SECTOR EDUCATIVO	COBERTUR A	17/10/20 18 08:47 PM	<u>08/11/ 2018</u>	22/10/2018 01:04 PM
2018 PQR 5862	DÍAZ SAFAR, YOLIMA DE JES	PERMISOS	DESPACHO	30/10/20 18 03:27 PM	<u>22/11/ 2018</u>	31/10/2018 12:49 PM
2018 PQR 5866	QUIÑONE S LEÓN, LUIS EFREN	NORMATIVIDAD SECTOR EDUCATIVO	COBERTUR A	30/10/20 18 04:32 PM	<u>22/11/ 2018</u>	31/10/2018 10:25 AM
2018 PQR 5863	LENGUA VILORIA, CRISTO EN	PERMISOS	DESPACHO	30/10/20 18 03:30 PM	<u>22/11/ 2018</u>	31/10/2018 02:43 PM
2018 PQR 5662	TABORDA MARZOLA	NOVEDADES DE ESTABLECIMIENTO S EDUCATIVOS	PERMANEN CIA	18/10/20 18 08:06 AM	<u>09/11/ 2018</u>	22/10/2018 03:39 PM





SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 12 de 1

	SIGILFRE					
2018 PQR 5632	LOPEZ HERNAND EZ, RICHARD	SOLICITUD DE INFORMACION	COBERTUR A	16/10/20 18 09:50 PM	<u>07/11/ 2018</u>	29/10/2018 09:55 AM
2018 PQR 5659	MARRUG O SALAS, ROBERTO	GESTIÓN DE INFORMACION	ADMINISTR ACION DE PLANTA DE PERSONAL	17/10/20 18 06:53 PM	<u>08/11/ 2018</u>	22/10/2018 09:44 AM
2018 PQR 5677	LENGUA VILORIA, CRISTO EN	PERMISOS	DESPACHO	18/10/20 18 02:46 PM	<u>09/11/ 2018</u>	23/10/2018 05:39 PM
2018 PQR 5434	TABORDA MARZOLA , SIGILFRE	NORMATIVIDAD SECTOR EDUCATIVO	CALIDAD EDUCATIVA	07/10/20 18 11:27 AM	<u>30/10/ 2018</u>	24/10/2018 03:07 PM
2018 PQR 5475	LOPEZ HERNAND EZ, RICHARD	CICLO DE CALIDAD	CALIDAD EDUCATIVA	08/10/20 18 09:12 PM	<u>22/11/ 2018</u>	22/11/2018 08:07 AM
2018 PQR 5535	LOPEZ HERNAND EZ, RICHARD	NOVEDADES DE ESTABLECIMIENTO S EDUCATIVOS	INSPECCIO N Y VIGILANCIA	10/10/20 18 06:40 AM	<u>01/11/ 2018</u>	10/10/2018 04:26 PM
2018 PQR 5286	JESUS DE NAZARET H, INSTIT	SOLICITUD DE INFORMACION	PERMANEN CIA	02/10/20 18 03:19 PM	<u>24/10/ 2018</u>	09/10/2018 10:16 AM
2018 PQR	DÍAZ SAFAR	PAZ Y SALVO	ADMINISTR ACION DE	01/10/20 18 10:09	<u>23/10/</u>	19/10/2018 02:49



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 13 de 1

5257	YOLIMA DE JES		NOMINA	AM	<u>2018</u>	PM
------	------------------	--	--------	----	-------------	----

- QUEJAS Y RECLAMOS

ID	Ciudadano	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venc.	Últim modifica ..
2018PQR 5637	SANCHEZ LUGO, PURIFICACIO	NORMATI VIDAD SECTOR EDUCATI VO	CALIDAD EDUCATIVA	17/10/201 8 10:10 AM	<u>08/11/2018</u>	30/10/20 18 08:26 AM
2018PQR 5858	, COCIENTIFICA	SOLICITU D DE INFORMA CION	ADMINISTRACION DE NOMINA	30/10/201 8 02:56 PM	<u>22/11/2018</u>	14/11/20 18 09:22 AM
2018PQR 5684	, COCIENTIFICA	SOLICITU D DE INFORMA CION	ADMINISTRACION DE NOMINA	18/10/201 8 05:52 PM	<u>09/11/2018</u>	09/11/20 18 05:21 PM
2018PQR 5685	, COCIENTIFICA	SOLICITU D DE INFORMA CION	ADMINISTRACION DE NOMINA	18/10/201 8 05:52 PM	<u>09/11/2018</u>	09/11/20 18 05:23 PM
2018PQR 5680	, COCIENTIFICA	SOLICITU D DE INFORMA CION	ADMINISTRACION DE NOMINA	18/10/201 8 05:46 PM	<u>09/11/2018</u>	09/11/20 18 05:00 PM



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 14 de 1

2018PQR 5682	, COCIENTIFICA	SOLICITU D DE INFORMA CION	ADMINISTRACION DE NOMINA	18/10/201 8 05:50 PM	<u>09/11/2018</u>	09/11/20 18 05:12 PM
2018PQR 5683	, COCIENTIFICA	SOLICITU D DE INFORMA CION	ADMINISTRACION DE NOMINA	18/10/201 8 05:51 PM	<u>09/11/2018</u>	09/11/20 18 05:18 PM
2018PQR 5681	, COCIENTIFICA	SOLICITU D DE INFORMA CION	ADMINISTRACION DE NOMINA	18/10/201 8 05:48 PM	<u>09/11/2018</u>	09/11/20 18 05:07 PM
2018PQR 5686	, COCIENTIFICA	SOLICITU D DE INFORMA CION	ADMINISTRACION DE NOMINA	18/10/201 8 05:53 PM	<u>09/11/2018</u>	09/11/20 18 05:28 PM
2018PQR 5687	, COCIENTIFICA	SOLICITU D DE INFORMA CION	ADMINISTRACION DE NOMINA	18/10/201 8 05:54 PM	<u>09/11/2018</u>	09/11/20 18 05:31 PM
2018PQR 5534	, COCIENTIFICA	SOLICITU D DE INFORMA CION	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	09/10/201 8 06:44 PM	<u>31/10/2018</u>	19/10/20 18 12:16 PM
2018PQR 5291	, COCIENTIFICA	TERCERO S POR LIBRANZA S	ADMINISTRACION DE NOMINA	03/10/201 8 05:38 AM	<u>25/10/2018</u>	23/10/20 18 05:39 PM





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 15 de 1

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION								
SE Llorca								
Fecha Inicial:			Fecha Final:					
01/10/2018			31/10/2018					
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	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	5	5	0	0	0	0	100.00%
Administración De Carrera	Trámite	10	10	0	0	0	0	100.00%
	Total	10	10	0	0	0	0	100.00%
Administración De Nómina	Queja o Reclamo	10	10	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	53	53	0	0	0	0	100.00%
	Total	63	63	0	0	0	0	100.00%
Administración De Planta De Personal	Trámite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Administrativa Y Financiera	Trámite	16	16	0	0	0	0	100.00%
	Total	16	16	0	0	0	0	100.00%
Archivo	Trámite	7	6	1	0	0	0	85.71%
	Total	7	6	1	0	0	0	85.71%
Calidad Educativa	Consulta	2	2	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	8	8	0	0	0	0	100.00%
	Total	14	14	0	0	0	0	100.00%
Cobertura	Trámite	25	25	0	0	0	0	100.00%
	Total	25	25	0	0	0	0	100.00%
Deporte, Recreación, Cultura Y Turismo	Trámite	6	6	0	0	0	0	100.00%
	Total	6	6	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%
	Trámite	38	37	0	1	0	0	100.00%
	Total	49	48	0	1	0	0	100.00%



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 16 de 1

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Llorca

Fecha Inicial:
01/10/2018

Fecha Final:
31/10/2018

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	Consulta	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Invitación	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	14	14	0	0	0	0	100.00%
	Total	21	21	0	0	0	0	100.00%
Financiera	Trámite	17	15	2	0	0	0	88.24%
	Total	17	15	2	0	0	0	88.24%
Infraestructura	Trámite	10	9	0	1	0	0	100.00%
	Total	10	9	0	1	0	0	100.00%
Inspeccion Y Vigilancia	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Invitación	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	128	128	0	0	0	0	100.00%
	Total	133	133	0	0	0	0	100.00%
Juridica	Trámite	29	29	0	0	0	0	100.00%
	Total	29	29	0	0	0	0	100.00%
Manejo De Fondo Prestacional	Trámite	88	88	0	0	0	0	100.00%
	Total	88	88	0	0	0	0	100.00%
Mejoramiento	Invitación	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	8	8	0	0	0	0	100.00%
Permanencia	Trámite	9	9	0	0	0	0	100.00%
	Total	9	9	0	0	0	0	100.00%
Planeacion	Invitación	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Total	6	6	0	0	0	0	100.00%
Recursos Humanos	Consulta	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%





DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Llorca

Fecha Inicial:
01/10/2018

Fecha Final:
31/10/2018

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	Tramite	112	112	0	0	0	0	100.00%
	Total	117	117	0	0	0	0	100.00%
Servicio De Atencion Al Ciudadano	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Servicios Informaticos	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Tota Entidad:		639	634	3	2	0	0	98.82%

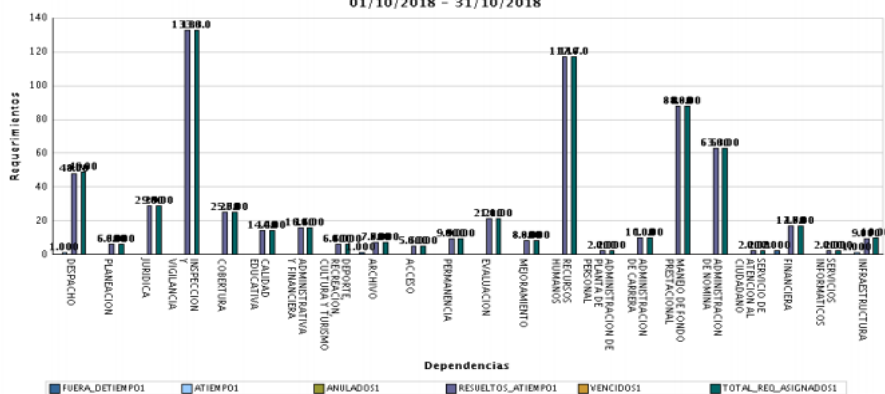
DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Llorca

Fecha Inicial:
01/10/2018

Fecha Final:
31/10/2018

Comparativo Dependencias vs Estado Requerimiento
01/10/2018 - 31/10/2018





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 18 de 1

RANKING NACIONAL

Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

Octubre de 2018

	AGOSTO	SEPTIEMBRE	PUESTO	Secretaria	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
	1	1	1	Cesar	1500	2008	100,00%	100,00%
	5	1	1	Zipaquirá	1000	1628	100,00%	100,00%
	1	1	1	Quindío	1000	1585	100,00%	100,00%
	1	1	1	Pasto	1000	1405	100,00%	100,00%
	1	1	1	Itagüí	1000	1263	100,00%	100,00%
	8	1	1	Chía	600	1104	100,00%	100,00%
	22	9	1	Turbo	600	941	100,00%	100,00%
	1	1	1	Tunja	600	826	100,00%	100,00%
	4	1	1	Arauca	600	762	100,00%	100,00%
	1	1	1	Duitama	600	759	100,00%	100,00%
	11	1	1	Pitalito	600	747	100,00%	100,00%
	1	1	1	Tumaco	600	708	100,00%	100,00%
	9	31	1	Facatativá	600	644	100,00%	100,00%
	1	1	1	Vichada	600	641	100,00%	100,00%
	1	1	1	Sabaneta	400	859	100,00%	100,00%
	1	1	1	Ipiales	400	664	100,00%	100,00%
	18	1	1	Lorica	400	639	100,00%	100,00%
	1	1	1	Rionegro	400	578	100,00%	100,00%
	11	7	1	Apartado	400	543	100,00%	100,00%
	2	2	2	Nariño	2600	3783	99,93%	99,97%
	28	18	3	Manizales	600	1195	99,92%	99,96%
	19	26	3	Chocó	2000	2147	99,91%	99,96%
	6	2	4	Boyacá	2600	6789	99,90%	99,95%
	10	9	4	Mosquera	600	886	99,89%	99,95%
	3	12	5	Girón	600	765	99,86%	99,93%
	15	6	6	Montería	1000	1190	99,82%	99,91%
	16	15	6	Yopal	600	1173	99,82%	99,91%
	7	40	7	Caldas	1500	1565	99,80%	99,90%
	10	16	8	Cartago	600	907	99,78%	99,89%
	9	5	9	Putumayo	2000	3115	99,76%	99,88%
	1	3	10	Meta	1500	1826	99,72%	99,86%
	24	14	11	Envigado	600	919	99,63%	99,82%

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 19 de 1

Versión 03
Código E
Fecha:19/10/2016

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

