



Santa Cruz de Lórica, Octubre 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 SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE 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 Septiembre de 2018.

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



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



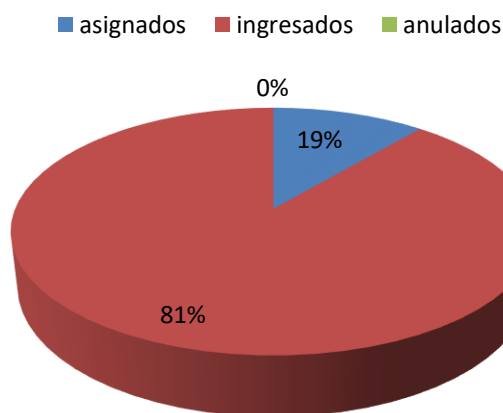
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

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
	2018	1	578	560	0	11	529	471	0	3	21
	AGOSTO	18	631	608	7	2	588	589	0	4	15



Comportamiento PQRs



El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes de septiembre de 2018 que en su totalidad fueron 578, mostrándonos que de estos fueron finalizados 478, el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto N° 1 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 aumentó. El 19% de los PQRs quedó en estado asignado, aumentó con respecto al mes pasado, pero aún así ocupamos el tercer lugar.

De los requerimientos vía Web ingresaron 11, 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 septiembre se ingresaron un total de 578 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 septiembre se radicaron veintiun (21) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados **a las área de Administrativa y Financiera(2), Evaluación (1), Jurídica (9) Administración de nómina (1), Recurso Humano (7), SAC (2).**

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 septiembre encontramos cuatro (4) quejas, miremos el indicador

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

0%
-25%

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

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 estuvo en el -



25%, es decir, que bajó el nivel de quejas, acercándose , de estas tres quejas fueron asignadas a la oficina de inspección y vigilancia, una a la Oficina de Administración de nómina y una a administración de planta de personal 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 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, 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 septiembre, 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 septiembre se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de 578 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 11, 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 Septiembre se presentaron tres (3) quejas, a las que se le hará su seguimiento.

En la Secretaría para este mes se radicaron veintiún (21) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados **a las área de Administrativa y Financiera (2), Evaluación (1), Jurídica (9) Administración de nómina (1), Recurso Humano (7), SAC (2).**

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 Septiembre de 2018

Resumen rápido Global

Total de Requerimientos	578	
Finalizado	471	81%
Asignado	107	19%
Anulado	0	0%

Clase de requerimientos

Consulta	1	0%
Felicitaciones	1	0%
Sugerencia	3	1%
Tramite	560	97%
Queja o Reclamo	3	1%
Invitación	10	2%

Total usuarios registrados	198
Total Ciudadanos registrados	4694

2. Derechos de Petición.

CONSOLIDADO DERECHO DE PETICION SE Llorca	
Fecha Inicial: 01/09/2018	Fecha Final: 30/09/2018

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
Total	21





DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRACION DE NOMINA	1
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
EVALUACION	1
JURIDICA	9
RECURSOS HUMANOS	7
SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	1

3.- QUEJAS Y RECLAMOS

ID	Ciudadano	Eje temático	Dependenci a	Fecha crea ción	Fecha venc.	Últim modifica..
2018PQR 4687	SAAVEDRA GONZALEZ, DELLYS	Queja o Recla mo	QUEJAS CONTRA SERVIDO RES PUBLICO S	INSPEC CION Y VIGILA NCIA	03/09/2018 10:18 AM	<u>24/09/2018</u> 24/09/2018 06:03 PM
2018PQR 5141	COCIENTIFI CA	Queja o Recla mo	SOLICITU D DE INFORMA CION	ADMINI STRACI ON DE NOMIN A	21/09/2018 06:04 PM	<u>12/10/2018</u> 11/10/2018 04:54 PM
2018PQR 4814	SAAVEDRA GONZALEZ, LEDYS	Queja o Recla mo	NORMATI VIDAD SECTOR EDUCATI VO	EVALU ACION	06/09/2018 03:15 PM	<u>27/09/2018</u> 27/09/2018 02:38 PM
Total de registros						

4.- REQUERIMIENTOS VIA WEB





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 10 de 1

ID	Ciudadano	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venc.	Últim modifica..
2018PQR 5141	COCIENTIFIC A	SOLICITUD DE INFORMACION	ADMINISTRACION DE NOMINA	21/09/2018 06:04 PM	<u>12/10/2018</u>	11/10/2018 04:54 PM
2018PQR 4991	JESUS DE NAZARETH, INSTIT	NORMATIVIDAD SECTOR EDUCATIVO	COBERTURA	17/09/2018 10:00 AM	<u>08/10/2018</u>	20/09/2018 04:48 PM
2018PQR 5044	JESUS DE NAZARETH, INSTIT	SOLICITUD DE INFORMACION	COBERTURA	18/09/2018 02:08 PM	<u>09/10/2018</u>	28/09/2018 10:24 AM
2018PQR 5159	FLORES ARTEAGA, LUIS EDUA	CERTIFICACIÓN DE PRESENTACIÓN E INICIACIÓN DE LABORES	RECURSOS HUMANOS	24/09/2018 03:40 PM	<u>08/10/2018</u>	28/09/2018 05:33 PM
2018PQR 4826	LOPEZ HERNANDEZ, RICHARD	INFORMES DE GESTIÓN Y REPORTES DE CONTABILIDAD ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS.	FINANCIERA	06/09/2018 08:24 PM	<u>27/09/2018</u>	26/09/2018 08:56 AM

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 5181	JESUS DE NAZARETH, INSTIT	INFORMES DE GESTIÓN Y REPORTES DE CONTABILI DAD ESTABLECI MIENTOS EDUCATIV OS.	FINANCIERA	25/09/201 8 02:15 PM	<u>17/10/201</u> <u>8</u>	16/10/2018 09:30 PM
2018PQR 4735	ORTEGA BALLESTERO S, VICKY	SOLICITUD DE INFORMACI ON	PERMANENCIA	04/09/201 8 03:53 PM	<u>25/09/201</u> <u>8</u>	05/09/2018 05:05 PM
2018PQR 4681	TABORDA MARZOLA, SIGILFRE	SOLICITUD DE INFORMACI ON	PERMANENCIA	03/09/201 8 08:53 AM	<u>24/09/201</u> <u>8</u>	03/09/2018 04:40 PM
2018PQR 4812	LOPEZ HERNANDEZ, RICHARD	NOVEDADE S DE ESTABLECI MIENTOS EDUCATIV OS	INSPECCION Y VIGILANCIA	06/09/201 8 01:51 PM	<u>27/09/201</u> <u>8</u>	09/09/2018 08:34 PM
2018PQR 4680	TABORDA MARZOLA, SIGILFRE	SOLICITUD DE INFORMACI ON	PERMANENCIA	03/09/201 8 08:50 AM	<u>24/09/201</u> <u>8</u>	03/09/2018 04:38 PM





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 12 de 1

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 LÓRICA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 13 de 1

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lórica

Fecha Inicial:
01/09/2018

Fecha Final:
30/09/2018

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	Trámite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	1	1	0	0	0	0	100.00%
Administración De Carrera	Trámite	11	11	0	0	0	0	100.00%
	Total	11	11	0	0	0	0	100.00%
Administración De Nómina	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	65	65	0	0	0	0	100.00%
	Total	66	66	0	0	0	0	100.00%
Administración De Planta De Personal	Trámite	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	4	4	0	0	0	0	100.00%
Administrativa Y Financiera	Trámite	23	23	0	0	0	0	100.00%
	Total	23	23	0	0	0	0	100.00%
Archivo	Trámite	8	8	0	0	0	0	100.00%
	Total	8	8	0	0	0	0	100.00%
Calidad Educativa	Trámite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Cobertura	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	74	74	0	0	0	0	100.00%
	Total	75	75	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	Felicitaciones	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Invitación	6	6	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	21	21	0	0	0	0	100.00%
	Total	28	28	0	0	0	0	100.00%
Evaluación	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Trámite	10	10	0	0	0	0	100.00%
	Total	11	11	0	0	0	0	100.00%





DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Llorca

Fecha Inicial:
01/09/2018

Fecha Final:
30/09/2018

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	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	12	12	0	0	0	0	100.00%
	Total	13	13	0	0	0	0	100.00%
Infraestructura	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Inspeccion Y Vigilancia	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	110	110	0	0	0	0	100.00%
	Total	112	112	0	0	0	0	100.00%
Juridica	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	37	33	0	4	0	0	100.00%
	Total	38	34	0	4	0	0	100.00%
Manejo De Fondo Prestacional	Tramite	38	38	0	0	0	0	100.00%
	Total	38	38	0	0	0	0	100.00%
Mejoramiento	Invitación	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Permanencia	Tramite	14	14	0	0	0	0	100.00%
	Total	14	14	0	0	0	0	100.00%
Planeacion	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Recursos Humanos	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	114	114	0	0	0	0	100.00%
	Total	115	115	0	0	0	0	100.00%
Servicio De Atencion Al Ciudadano	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Servicios Informaticos	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lórica

Fecha Inicial:
01/09/2018

Fecha Final:
30/09/2018

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	Trámite	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Total	4	4	0	0	0	0	100.00%
Tota Entidad:		578	574	0	4	0	0	100.00%

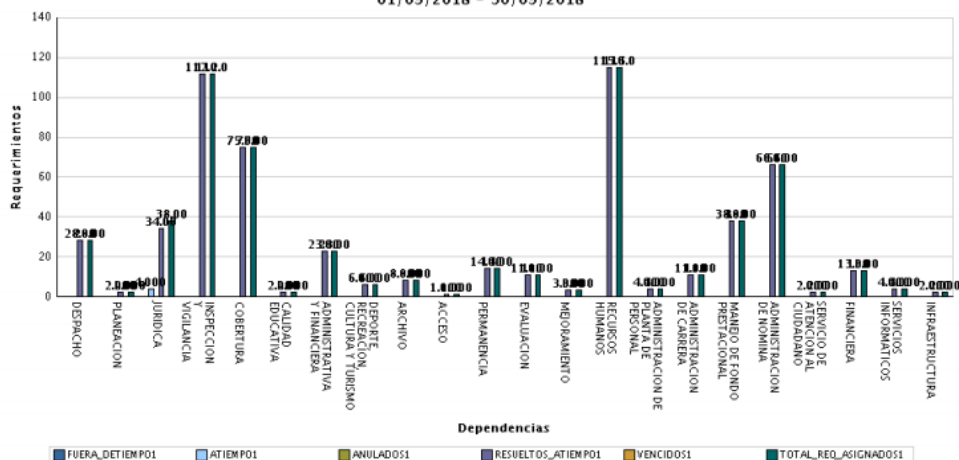
DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lórica

Fecha Inicial:
01/09/2018

Fecha Final:
30/09/2018

Comparativo Dependencias vs Estado Requerimiento
01/09/2018 - 30/09/2018





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 16 de 1

RANKING NACIONAL

Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

Septiembre de 2018

	JULIO	AGOSTO	PUESTO	Secretaria	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
	1	1	1	Cesar	1500	2055	100,00%	100,00%
	1	1	1	Quindío	1000	1598	100,00%	100,00%
	6	5	1	Zipaquirá	1000	1505	100,00%	100,00%
	1	1	1	Pasto	1000	1155	100,00%	100,00%
	1	1	1	Itagüí	1000	1140	100,00%	100,00%
	23	8	1	Chía	600	750	100,00%	100,00%
	1	1	1	Duitama	600	709	100,00%	100,00%
	1	1	1	Tunja	600	694	100,00%	100,00%
	1	11	1	Pitalito	600	676	100,00%	100,00%
	16	4	1	Arauca	600	650	100,00%	100,00%
	1	1	1	Tumaco	600	649	100,00%	100,00%
	1	1	1	Vichada	600	604	100,00%	100,00%
	1	1	1	Sabaneta	400	983	100,00%	100,00%
	1	1	1	Ipiales	400	686	100,00%	100,00%
	20	18	1	Lorica	400	578	100,00%	100,00%
	1	1	1	Rionegro	400	532	100,00%	100,00%
	3	6	2	Boyacá	2600	5873	99,98%	99,99%
	2	2	2	Narino	2600	3698	99,97%	99,99%
	4	1	3	Meta	1500	1595	99,94%	99,97%
	17	12	4	Magdalena	1000	1542	99,87%	99,94%
	10	9	5	Putumayo	2000	2728	99,85%	99,93%
	26	15	6	Monteria	1000	1085	99,83%	99,92%
	1	11	7	Apartado	400	470	99,80%	99,90%
	1	1	8	Caqueta	1500	2327	99,77%	99,89%
	9	10	9	Mosquera	600	818	99,76%	99,88%
	6	22	9	Turbo	600	797	99,75%	99,88%
	1	10	10	Maicao	600	853	99,68%	99,84%
	7	1	11	Eucanasuá	400	508	99,62%	99,81%

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 17 de 1

Versión 03
Código E
Fecha:19/10/2016

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

