



Santa Cruz de Lórica, Febrero 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 Enero 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, para la recopilación de la información se tuvo inconvenientes puesto que la información no databa en el Ministerio de educación. Y entrega de informe y análisis de encuestas de atención al ciudadano del II semestre de 2017.

Agradezco la atención al presente.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

SANDRA CORREA VELASCO
Técnico Administrativo -Líder SAC



INFORME ATENCION AL CIUDADANO

ESTADO ACTUAL MES DE ENERO 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 Enero de 2018.

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

Enero de 2018



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 3 de 1

Secretaría		No. PQRs Esperados		No. PQRs Radicado		Oportunidad en la respuesta		Puntaje			
Llorca		400		561		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	ENERO	1	561	554	0	5	550	557	0	2	15
		5	473	464	1	8	609	440	0	0	19

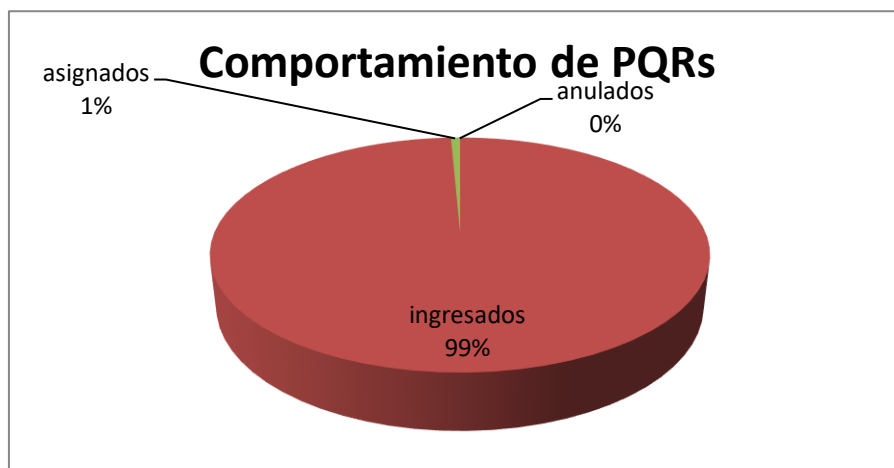


El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes Enero de 2018 que en su totalidad fueron 561, mostrándonos que de estos fueron finalizados 557, el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto N° 1 en el ranking a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto N° 5

De los requerimientos vía Web ingresaron 5, 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 enero se ingresaron un total de 561 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. Telefónica y vía web, para este mes aumentó con respecto al pasado. Ver gráfico 2.





DERECHOS DE PETICIÓN:

En la Secretaría para el mes de Enero se radicaron Quince (15) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las área de Administración de Planta de personal (4), Jurídica (8) y 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 enero encontramos dos (2) quejas, miremos el indicador:

VTQ= (Qt -Qt-1)/Qt-1			
2017	Qt	Qt - 1	VTQ
diciembre	0	23	-100%
enero	2	0	100%
cuando el número de quejas en el periodo anterior sea cero (0), el resultado sera -1 y cuando en los dos periodos el número de quejas sea cero (0) el resultado sera 0			

-100%
100%



Qt: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo actual=2

Qt-1: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo anterior =0

El indicador nos dice que hubo crecimiento en el nivel de las quejas al 100%, donde el porcentaje de decrecimiento total de quejas es -100%, se puede observar que pasó de cero quejas a dos, haciendo un análisis del tema podemos concluir que se debe a la entrada del periodo vacacional de las I.E., ya que las clases están regresando a su normalidad.

El segundo indicador es Oportunidad de la Respuesta.

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 enero mediante un reporte interno del líder nacional, SAC- MEN obtuvimos 100% de oportunidad de la respuesta, el porcentaje obtenido de la oportunidad de la respuesta, nos indica que el número de requerimientos finalizados a tiempo aumentó con respecto diciembre, bajando la posición en el ranquin pasando del puesto 5 al 1, seguimos en nivel alto de calificación.

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION:

El estado de finalización por dependencias de los diferentes requerimientos correspondientes al mes de enero, 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 100%, 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 , ya que 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).

CONCLUSIONES:

En el mes de enero se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de 561 requerimientos, cual el sistema arroja un porcentaje de oportunidad de la respuesta 100% es decir nivel alto, 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 8, con lo que vemos que su uso disminuyó, debemos mejorar, haciendo más uso de este sistema como funcionarios, se está trabajando para involucrar a la comunidad educativa, y ciudadanía en general para hacer sus trámites vía web, ahorrarían tiempo y dinero al igual que el descongestionamiento de las oficinas de la secretaria.

Durante el mes de enero se presentaron dos (2) quejas.

En la Secretaría para este mes los derechos de petición Fueron quince (15) direccionados a las áreas de: Jurídica (8), Recurso Humano (3), Administración de planta (4).

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.



1.-Anexos del Informe : Enero-2018

Resumen rápido Global

Total de Requerimientos	561	
Asignado	4	1%
Finalizado	557	99%
Anulado	0	0%

Clase de requerimientos

Sugerencia	1	0%
Tramite	554	99%
Queja o Reclamo	2	0%
Invitación	4	1%

Fechas de vencimiento Expiradas	0	0%
Requerimientos que no pertenecen al MEN	0	0%

Requerimientos agregadas esta semana (08): 98

Requerimientos borrados esta semana: (08): 0

Requerimientos agregados este mes (Febrero): 0

Requerimientos borrados en este mes (Febrero): 0

[▶ Resumen del año](#)

Total usuarios registrados	191
Total Ciudadanos registrados	4481

2.- Consolidados Derechos de Petición.



DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS
ADMINISTRACIÓN DE PLANTA DE PERSONAL	4
JURÍDICA	8
RECURSOS HUMANOS	3
Total	15

3.- Consolidado quejas

Cero (0)

4.- Consolidado requerimientos vía WEB

ID	Ciudadano	creador	Estado	Tipo de PQR	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venc.	Últim modifica..
2018PQR330	QUIÑONES LEÓN, LUIS EFREN	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	NECESIDADES DE PLANTA	ADMINISTRACIÓN DE PLANTA DE PERSONAL	19/01/2018 08:53 PM	<u>09/02/2018</u>	12/02/2018 03:02 PM
2018PQR553	GARCÍA DE DEHOYOS, ELEON	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	NORMATIVIDAD SECTOR EDUCATIVO	RECURSOS HUMANOS	31/01/2018 11:09 AM	<u>21/02/2018</u>	31/01/2018 05:28 PM
2018PQR193	HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, ANGEL	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	RECURSOS HUMANOS	12/01/2018 03:11 PM	<u>02/02/2018</u>	31/01/2018 04:13 PM



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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 10 de 1

2018PQ R129	AGUAD O RAMO S, YAQUE LINE D	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	NORMATIVIDAD SECTOR EDUCATIVO	RECURSOS HUMANOS	05/01/2018 10:28 AM	<u>29/01/2018</u>	29/01/2018 04:47 PM
2018PQ R329	QUIÑONES LEÓN, LUIS EFREN	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	CREACION Y/O ACTUALIZACIÓN EN EL DUE DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	COBERTURA	19/01/2018 08:17 PM	<u>02/02/2018</u>	26/01/2018 09:49 AM
Total de registros									

5.- QUEJAS Y RECLAMOS

ID	Ciudadano	creador	Estado	Tipo de PQR	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venc.	Últim modifica..
2018PQ R358	MARTINEZ MARTINEZ, ANALLI	JOSE ALFREDO MARTINEZ DOR	Finalizado	Queja o Reclamo	QUEJAS CONTRA ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	22/01/2018 03:15 PM	<u>12/02/2018</u>	24/01/2018 09:35 AM
2018PQ R257	DORIA ORTIZ, LUZ MARIS	JOSE ALFREDO MARTINEZ DOR	Finalizado	Queja o Reclamo	NORMATIVIDAD SECTOR EDUCATIVO	CALIDAD EDUCATIVA	16/01/2018 04:47 PM	<u>06/02/2018</u>	06/02/2018 04:55 PM





Anexo 5. Dependencias por estado de finalización.

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION								
SE Lorica								
Fecha Inicial:			Fecha Final:					
01/01/2018			31/01/2018					
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	84	84	0	0	0	0	100.00%
	Total	84	84	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Carrera	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	120	120	0	0	0	0	100.00%
	Total	121	121	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Nomina	Tramite	31	31	0	0	0	0	100.00%
	Total	31	31	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Planta De Personal	Tramite	55	50	5	0	0	0	90.91%
	Total	55	50	5	0	0	0	90.91%
Administrativa Y Financiera	Tramite	5	5	0	0	0	0	100.00%
	Total	5	5	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	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	16	15	1	0	0	0	93.75%
	Total	17	16	1	0	0	0	96.88%
Cobertura	Tramite	29	29	0	0	0	0	100.00%
	Total	29	29	0	0	0	0	100.00%
Deporte, Recreacion, Cultura Y Turismo	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	11	11	0	0	0	0	100.00%
	Total	12	12	0	0	0	0	100.00%
Despacho	Invitación	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	24	24	0	0	0	0	100.00%
	Total	27	27	0	0	0	0	100.00%
Evaluacion	Tramite	10	8	1	1	0	0	88.89%
	Total	10	8	1	1	0	0	88.89%
Financiera	Tramite	15	15	0	0	0	0	100.00%



DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/01/2018

Fecha Final:
31/01/2018

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	Total	15	15	0	0	0	0	100.00%
Infraestructura	Tramite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	1	1	0	0	0	0	100.00%
Inspeccion Y Vigilancia	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	24	24	0	0	0	0	100.00%
	Total	25	25	0	0	0	0	100.00%
Juridica	Tramite	14	11	0	3	0	0	100.00%
	Total	14	11	0	3	0	0	100.00%
Manejo De Fondo Prestacional	Tramite	6	6	0	0	0	0	100.00%
	Total	6	6	0	0	0	0	100.00%
Mejoramiento	Tramite	6	6	0	0	0	0	100.00%
	Total	6	6	0	0	0	0	100.00%
Planeacion	Tramite	5	5	0	0	0	0	100.00%
	Total	5	5	0	0	0	0	100.00%
Recursos Humanos	Tramite	89	89	0	0	0	0	100.00%
	Total	89	89	0	0	0	0	100.00%
Servicio De Atencion Al Ciudadano	Tramite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	1	1	0	0	0	0	100.00%
Servicios Informaticos	Tramite	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	4	4	0	0	0	0	100.00%
Tota Entidad:		561	550	7	4	0	0	98.89%

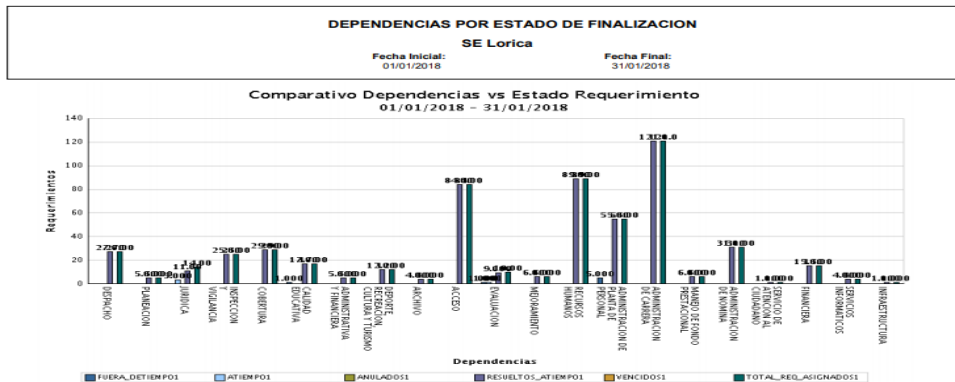


SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, RECREACIÓN, CULTURA Y DEPORTE SANTA CRUZ DE LLORCA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Página 13 de 1



RANKING NACIONAL

Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

Enero de 2018

Noviembre		Diciembre		PUESTO	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
1	55	1	1						
1	1	1	1	1	Cartago	600	629	100,00%	100,00%
1	1	1	1	1	Cesar	1500	1503	100,00%	100,00%
4	16	1	16	1	Duitama	600	812	100,00%	100,00%
1	21	1	21	1	Fusagasugá	400	445	100,00%	100,00%
9	27	1	27	1	Girón	600	654	100,00%	100,00%
1	1	1	1	1	Itagüí	1000	1650	100,00%	100,00%
8	5	1	5	1	Llorca	400	561	100,00%	100,00%
1	1	1	1	1	Quindío	1000	1187	100,00%	100,00%
1	1	1	1	1	Rionegro	400	475	100,00%	100,00%
1	1	1	1	1	Sabaneta	400	1206	100,00%	100,00%
7	39	1	39	1	Tuluá	600	868	100,00%	100,00%
1	23	1	23	1	Tumaco	600	639	100,00%	100,00%
5	10	1	10	1	Vichada	600	609	100,00%	100,00%
1	25	2	25	2	Caldas	1500	2331	99,95%	99,98%
1	1	2	1	2	Chocó	1000	1000	100,00%	100,00%

Atentamente,

SANDRA CORREA VELASCO

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

Líder SAC - SEM Lórica
C.c. Líder SGC, Secretario de Educación.

Versión 03
Código E
Fecha:19/10/2016

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

