



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 1 de 16

Santa Cruz de Lorica, Enero de 2016

Doctor  
OSCAR ANTONIO RHENALS ESPAÑA  
Secretario de Educación Municipal  
Ciudad

Asunto: Entrega de informe del Sistema de atención ciudadano “SAC” mes de diciembre de 2015.

Cordial saludo.

Mediante en presente envío a usted el informe correspondiente al mes de diciembre de 2016, en el que se evidencia el comportamiento de los requerimientos que entran al SAC, los cuales son atendidos por cada uno de los líderes y profesionales de los procesos de la secretaría.

Agradezco la atención al presente.

Atentamente,

SANDRA CORREA VELASCO  
Técnico Administrativo SAC.-Líder SAC



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

Fecha: 19/12/2014

Página 2 de 16

## INFORME ATENCION AL CIUDADANO

### ESTADO ACTUAL MES DE DICIEMBRE DE 2015

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 DICIEMBRE de 2015 (SAC).

La Secretaría de Educación de Santa Cruz de Lorica, durante el mes de diciembre de 2015, ha tenido el siguiente comportamiento:

### ESTADO Y MANEJO DEL SISTEMA ATENCION AL CIUDADANO

Antes de entrar a dar un detallado del mes de diciembre es bueno hacer un comparativo y hacer una explicación del comportamiento que ha tenido el SAC en los últimos dos meses, incluido mes de diciembre.

Tabla de reporte global de requerimiento

Tabla N° 1



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 3 de 16

Diciembre de 2015					
Puesto	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
ND	Lorica	400	414	ND %	ND %

AÑO	MES	Puesto	No requer.	tramite	asignados	vencidos	a tiempo	finalizados	anulados	Quejas y recl.	oportunidad de la Resp
2015	Noviemb.	ND	418	404	1	0	373	417	0	2	ND%
	Diciemb.	ND	413	406	2	0	386	411	0	1	ND%



Carrera 25 N° 4-03 barrio cascajal Lorica-córdoba

Teléfono: PBX (57+4)7731961 (57+4)7338064 - Fax: (57+4) 7731961

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 4 de 16

El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes de diciembre de 2015 que en su totalidad fueron 413, anulados 0, mostrándonos que el 100% es decir 411 de estos fueron finalizados, se dio una disminución proporcionalmente en la cantidad de requerimientos finalizados a tiempo, con relación al mes anterior, la posición en el ranquin aún no data en la página del Ministerio de Educación Nacional, el porcentaje de oportunidad de la respuesta no data en la página oficial del ministerio llamada Ranquin de secretarías de educación. Los requerimientos ingresados a través de la WEB corresponden a 5 del total de requerimientos ingresados en el SAC. los cuales fueron finalizados a tiempo en finalizados en un 100%, ver Anexo N° 2.

Como podemos observar que los requerimientos ingresados a través de la WEB corresponden a 5 del total de requerimientos ingresados en el SAC, lo que indica que se mantuvo el uso de la vía web; para el ingreso de los requerimientos, ya que para el mes anterior tuvimos 3 requerimientos ingresados. Debemos seguir trabajando sobre el tema ya que el usuario muestra un poco de apatía a la utilización del sistema vía web, indagando con el usuario del porqué utilizan poco el sistema Web dicen algunos que para ellos es más trabajado cuando les toca escanear, aunque esto represente 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.

Grafico 3

.Ver anexo N° 2



RADICACIÓN Y CORRESPONDENCIA

Carrera 25 N° 4-03 barrio cascajal Lorica-córdoba

Teléfono: PBX (57+4)7731961, (57+4)7338064 - Fax: (57+4) 7731961



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

Fecha: 19/12/2014

Página 5 de 16

Durante el mes de diciembre se ingresaron un total de 413 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 disminuyó.

**DERECHOS DE PETICIÓN:**

En la Secretaría para el mes de diciembre se radicó un (1) de Petición, que fue direccionado a a la oficina de jurídica, según reporte que se exporta del sistema SAC. ver Anexo 3.-

**INDICADORES:**

Los requerimientos ingresados en SAC son analizados bajo dos indicadores:

El primer indicador Variación de Quejas , el cual tuvo el siguiente comportamiento.

**QUEJAS:** Durante el mes de diciembre encontramos 1 queja, direccionada a la oficina de Administración de Nómina, la cual está en tratamiento por la calidad de la respuesta, se le abrió formato de quejas, a la que se le hará el respectivo seguimiento por parte de la oficina de SGC . Ver Anexo N.4

**El segundo indicador es Oportunidad de la Respuesta.**

**OPORTUNIDAD 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 diciembre el ministerio de Educación aún no ha colgado los datos de donde normalmente se toma la información y se procede a emitir este informe ya que desde el mes de octubre no actualizan los datos. desde el archivo exportar de la plataforma SAC podemos observar que la oportunidad de la respuesta arrojada en el consolidado “ Dependencias por estado de Finalización; un 85.49%(sujeto a cambio en el informe oficial “ranquin de secretarías de educación”), debemos conservar del 95% en adelante, el porcentaje obtenido, nos indica que el número de requerimientos finalizados a tiempo disminuyó notablemente, en el porcentaje de oportunidad en la respuesta por parte de los funcionarios, varias oficinas reincidentes en respuestas fuera de tiempo, que quedaron por debajo del 50%, lo que hizo bajar notablemente este puntaje, el líder SAC ha trabajado con cada una de los funcionarios haciéndoles un recordatorio por medio de Oficio, por la web, de manera verbal; de los PQRs que

**Carrera 25 N° 4-03 barrio cascajal Lorica-córdoba**

Teléfono: PBX (57+4)7731961, (57+4)7338064 - Fax: (57+4) 7731961



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 6 de 16

tienen en el sistema por vencerse, pasamos a mirar entonces las dependencia por estado de finalización, con el fin de informar a la alta dirección el comportamiento de las dependencias, para que se tomen acciones con el propósito de que la oportunidad de la respuesta mejore.

**DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION:**

Pasamos a mirar el estado de finalización por dependencias de los diferentes requerimientos correspondientes a este mes de diciembre , donde podemos resaltar dos aspectos que son importantes entre otros; las dependencias que finalizaron sus requerimientos al 100% y los que contestaron fuera de tiempo, que atendiendo al mayor número de requerimientos ingresados fueron los siguientes

Miiramos en el anexo 4, que nos muestra el reporte de dependencias por estado de finalización, descargado desde el aplicativo SAC, donde podemos observar los requerimientos ingresados fueron 413, observamos el manejo que se da en las diferentes dependencias por estado de finalización, donde los funcionarios que han cumplido con su labor finalizaron los requerimientos a tiempo en un 100% y por otro lado los requerimientos contestados fuera de tiempo ascendió en este mes a un total de (25).

El tratamiento dado por el líder SAC, es el de alertar con recordatorios a los funcionarios sobre la fecha próxima de vencimiento; por oficios, por la WEB y de manera personal, igualmente se hace cuando son finalizados fuera de tiempo.

Después de mirar en este informe el dato de los requerimientos finalizados por dependencias, se hace necesario resaltar que en reiteradas ocasiones se ha notificado por escrito a cada funcionario de las diferentes dependencias, responder sus requerimientos oportunamente con calidad de forma y de fondo, con el objetivo de brindarles una óptima respuesta a los ciudadanos.

Se hace necesario recordar a los funcionarios de la Secretaria que el 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 un problema Legal no contestar las solicitudes de los Ciudadanos. A continuación se detallan los requerimientos que fueron contestados fuera de tiempo, los cuales ascienden a veinticinco (25), así:

**REQUERIMIENTOS CONSTESTADOS FUERA DE TIEMPO**

*Carrera 25 N° 4-03 barrio cascajal Lorica-córdoba*

*Teléfono: PBX (57+4)773966, (57+4)7338064 - Fax: (57+4) 773966*



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 7 de 16

Dependencias	Cantidad de PQR	N° de PQR fuera de Tiempo	% de Oportunidad de la respuesta alcanzado
Adm. De nómina	64	11	42.06%
Evaluación	38	8	78.95%
Infraestructura	1	1	00.00%
Jurídica	13	1	92.31%
Mejoramiento	2	1	50.00%
Planeación	2	1	50.00%
R. Humano	57	2	96.43%

Cabe resaltar que, según informe suministrado por el Sistema SAC el área de infraestructura reincide en el bajo porcentaje de oportunidad de la respuesta obteniendo 0%, administración de nómina con 42.06%, seguido de las oficinas de mejoramiento y planeación con un 50%, Se sugiere a la alta dirección tomar acciones correctivas de acuerdo al comportamiento de las dependencias por estado de finalización, bien sea para resaltar la buena labor o para alertar a los funcionarios por responder requerimientos fuera de tiempo o vencidos, ya que se incurre en falta gravísima no responder a tiempo las peticiones elevadas de los usuarios al tiempo que la oportunidad de la respuesta es un pilar importante para la calificación a nivel nacional, haciéndose evidente que existe un bajo grado de cultura de revisión SAC.



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 8 de 16

Todas las demás dependencias alcanzaron oportunidad de la respuesta de un 100%.

CONCLUSIONES:

En el mes de diciembre se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de 413 requerimientos, arrojando un porcentaje de 85.49%( según el archivo exportar, ya en página del ministerio aún no han colgado la información, la cual está sujeta a cambio), este porcentaje debemos conservarlo sobre un 95% para obtener buen puntaje, lo que nos invita a mejorar para alcanzar la excelencia; haciendo trabajo en equipo; El puntaje de oportunidad de la respuesta ha sido menor, comparado con meses anteriores, para el ranking a nivel nacional.

El número de requerimientos que se encuentran ingresados por el sistema vía web es de 5, estamos 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 diciembre se presentó una (1) queja en la secretaría, la cual fue direccionada a la oficina de administración de nómina, para lo cual la oficina competente hará el seguimiento respectivo

En la Secretaría para este mes se recibió 1 derecho de petición direccionado a la oficina de jurídica, el cual fue finalizado a tiempo.

Se sugiere a la alta dirección intervenir con acciones preventivas y correctivas para que se dé el correcto manejo para el tiempo de respuestas, ya que muchos requerimientos se finalizan fuera de tiempo, para este mes fue un total de 25 ,los cuales se discriminaron para su respectivo tratamiento.

**Carrera 25 N° 4-03 barrio cascajal Lorica-córdoba**

Teléfono: PBX (57+4)7731961, (57+4)7338064 - Fax: (57+4) 7731961



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Fecha: 19/12/2014

Página 9 de 16

Para este mes quedaron dos requerimientos asignados.

Anexos del informe:

<b>Total de Requerimientos</b>	<b>413</b>	
Finalizado	411	100%
Asignado	2	0%
Anulado	0	0%

**Clase de requerimientos**

Consulta	1	0%
Tramite	406	98%
Queja o Reclamo	1	0%
Invitación	5	1%
Total usuarios registrados	160	



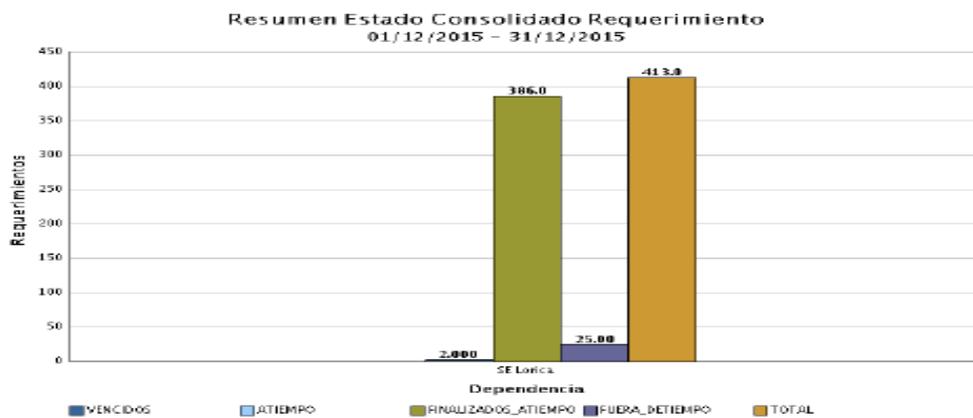
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 10 de 16

Total Ciudadanos registrados

3769



Anexo N° 2. Documentos vía Web

Resumén de los requerimientos [editar](#) Desde  Hasta  [Ejecutar](#)

ID	Ciudadano	Creador	Responsable	Estado	Tipo de requerimiento	Canal	Eje temático	Fecha de creación	Fecha de vencimiento	Última modificación
201544	PINTO ORTEGA, VIVIANA	Ciudadanos	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDAD	Finalizado	Tramite	Web	CERTIFICADO DE ESTABLECIMIENTOS	11/12/2015 11:57	05/01/2016	17/12/2015 04:32

Carrera 25 N° 4-03 barrio cascajal Lorica-córdoba

Teléfono: PBX (57+4)7731961 (57+4)7338064 - Fax: (57+4) 7731961



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN,  
CULTURA Y DEPORTE  
SANTA CRUZ DE LORICA



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Fecha: 19/12/2014

Página 11 de 16

0							EDUCATIVOS		AM		PM
201 5P QR 534 6	, COCIENTIFICA	Ciudadanos	ADMINISTRACION DE NOMINA	Finalizado	Queja o Reclamo	Web	TERCEROS POR LIBRANZAS	1 7	08/12 /2015 07:23 AM	31/12 /2015	04/01 /2016 02:42 PM
201 5P QR 534 5	ACUÑA MADERA, CARLOS ALBE	Ciudadanos	INSPECCION Y VIGILANCIA	Finalizado	Invitación	Web	EVENTOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS	1	07/12 /2015 05:02 PM	30/12 /2015	21/12 /2015 11:18 AM
201 5P QR 512 8	HERNANDEZ RAMIREZ, ANTON	Ciudadanos	PLANEACION	Finalizado	Invitación	Web	ASISTENCIA TECNICA	1	01/12 /2015 08:26 AM	23/12 /2015	24/12 /2015 10:06 AM
201 5P QR 552 5	CORTÉS SOLAR, ALBERTO RAM	Ciudadanos	RECURSOS HUMANOS	Asignado	Consulta	Web	PLANTA DE CARGOS	0	28/12 /2015 11:37 AM	20/01 /2016	30/12 /2015 08:26 AM
<b>Total de registros</b>											

Anexo 3. Cuadro de derechos de petición

Carrera 25 N° 4-03 barrio cascajal Lorica-córdoba

Teléfono: PBX (57+4)7731961, (57+4)7338064 - Fax: (57+4) 7731961



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



**SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"**

Fecha: 19/12/2014

Página 12 de 16

CONSOLIDADO DERECHO DE PETICION SE Lorica												
Fecha Inicial: 01/12/2015						Fecha Final: 31/12/2015						
Dependencia	No Radicado	Ciudadano	Estado	Eje Tematico	Derecho Petición	Contenido derecho Petición	Respuesta	Fecha Creación	Fecha Vencimiento	Fecha Finalización	Dias Invertidos en dar Respuesta	%Oportunidad de Respuesta
JURIDICA	2015PCRS170	Promiscuo Municipal De Lorica, Juzgado Primero	FINALIZADO	Demandas Ordinarias	Derecho de Petición de Consulta	Derecho De Petición: Insular De Trabajo: Pertenencia Voluntaria De La Docente Mireya De Carmen Penazo Lopez	El Area Juridica De La Insular solicita informacion Que Sirva De Respuesta En Termino A LA ASOCIACION De Trabajadores De La Dependencia Y Se Presenta El primer Solicitante A Juzgado	02/12/2015	19/01/2015	10/12/2015	5	100%
	1											100%

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
JURIDICA	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

Anexo N° 4

Quejas y Reclamos.

Resumén de los requerimientos [editar](#) Desde  Hasta  [Ejecutar](#)

ID	Ciudadano	Creador	Responsable	Estado	Tipo de requerimiento	Canal	Eje temático	Años	Fecha de creación	Fecha de Vencimiento	última modificación
2015PQR5346	Todos <a href="#">Buscar</a>	Todo	Todo	Todo	Queja	Todo	Todo		08/12/2015 07:23 AM	<u>31/12/2015</u>	04/01/2016 02:42 PM
<b>Total de registros</b>											

Anexo N° 5. Dependencias por estado de finalización.

**Carrera 25 N° 4-03 barrio cascajal Lorica-córdoba**

Teléfono: PBX (57+4)7731966 (57+4)7338064 - Fax: (57+4) 7731961



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



**SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"**

**Fecha:** 19/12/2014

**Página** 13 de 16

**Carrera 25 N° 4-03 barrio cascajal Lorica-córdoba**

*Teléfono: PBX (57+4)7731961 (57+4)7338064 - Fax: (57+4) 7731961*



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 14 de 16

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:  
01/12/2015

Fecha Final:  
31/12/2015

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
Administracion De Carrera	Tramite	18	18	0	0	0	0	100.00%
	Total	18	18	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Nomina	Queja o Reclamo	1	0	1	0	0	0	0.00%
	Tramite	63	53	10	0	0	0	84.13%
	Total	64	53	11	0	0	0	42.08%
Administrativa Y Financiera	Tramite	23	23	0	0	0	0	100.00%
	Total	23	23	0	0	0	0	100.00%
Archivo	Tramite	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Calidad Educativa	Tramite	9	9	0	0	0	0	100.00%
	Total	9	9	0	0	0	0	100.00%
Cobertura	Tramite	72	72	0	0	0	0	100.00%
	Total	72	72	0	0	0	0	100.00%
Despacho	Invitación	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	15	15	0	0	0	0	100.00%
	Total	18	18	0	0	0	0	100.00%
Evaluacion	Tramite	38	30	8	0	0	0	78.95%
	Total	38	30	8	0	0	0	78.95%
Financiera	Tramite	7	7	0	0	0	0	100.00%
	Total	7	7	0	0	0	0	100.00%
Infraestructura	Tramite	1	0	1	0	0	0	0.00%
	Total	1	0	1	0	0	0	0.00%
Inspeccion Y Vigilancia	Invitación	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%
Juridica	Tramite	13	12	1	0	0	0	92.31%
	Total	13	12	1	0	0	0	92.31%



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 15 de 16

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:  
01/12/2015

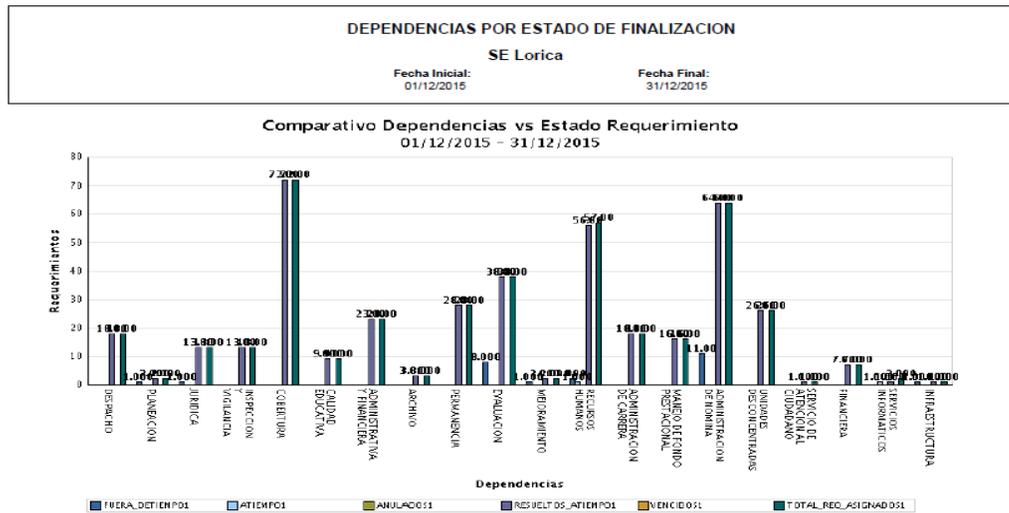
Fecha Final:  
31/12/2015

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
Manejo De Fondo Prestacional	Tramite	16	16	0	0	0	0	100.00%
	Total	16	16	0	0	0	0	100.00%
Mejoramiento	Tramite	2	1	1	0	0	0	50.00%
	Total	2	1	1	0	0	0	50.00%
Permanencia	Tramite	28	28	0	0	0	0	100.00%
	Total	28	28	0	0	0	0	100.00%
Planeacion	Invitación	1	0	1	0	0	0	0.00%
	Tramite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	1	1	0	0	0	50.00%
Recursos Humanos	Consulta	1	0	0	1	0	0	
	Tramite	56	54	2	0	0	0	96.43%
	Total	57	54	2	1	0	0	96.43%
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	2	1	0	1	0	0	100.00%
	Total	2	1	0	1	0	0	100.00%
Unidades Desconcentradas	Tramite	26	26	0	0	0	0	100.00%
	Total	26	26	0	0	0	0	100.00%
Tota Entidad:		413	386	25	2	0	0	85.46%

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”

Fecha: 19/12/2014

Página 16 de 16



Anexo N° 6. REQUERIMIENTOS VENCIDOS, A TIEMPO Y FUERA DE TIEMPO



RESUMEN	VENCIDOS	A TIEMPO	FINALIZADOS A TIEMPO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO
Total Entidad	0	2	386	25

Atentamente,

SANDRA CORREA VELASCO  
Técnico Administrativo SAC-Líder SAC

Carrera 25 N° 4-03 barrio cascajal Lorica-córdoba

Teléfono: PBX (57+4)7791961 (57+4)738064 - Fax: (57+4) 7791961