



Santa Cruz de Lorica, mayo de 2017

Señor
Secretario de Educación Municipal
Ciudad

Asunto: Entrega de informe SAC.

Cordial saludo.

Mediante en presente envío a usted informe del sistema de atención al ciudadano correspondiente al mes de abril 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.

Agradezco la atención al presente.

Atentamente,

SANDRA CORREA VELASCO
Técnico Administrativo -Líder SAC

INFORME ATENCION AL CIUDADANO

ESTADO ACTUAL MES DE ABRIL DE 2017

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

Versión 03
Código E
Fecha:19/10/2016

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





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 abril de 2017.

La Secretaría de Educación de Santa Cruz de Llorca, durante el mes de abril de 2017, ha tenido el siguiente comportamiento:

ESTADO Y MANEJO DEL SISTEMA ATENCION AL CIUDADANO

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

ABRIL DE 2017											
Puesto	Secretaría	No. PQRs Esperados	No. PQRs Radicado	Oportunidad en la respuesta	Puntaje						
16	Llorca	600	667	99.03%	99.52%						
AÑO	MES	Puesto	# Requer.	tramite	Req. fuera de tiempo	PQRs vía WEB	a tiempo	finalizados	anulados	Quejas y recl.	Derechos de Petición
2017	ABRIL	16	667	645	2	18	665	667	0	5	34

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





1											
7											
		6	601	582	3	12	594	597	0	4	5

El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes de Abril de 2017 que en su totalidad fueron 601, mostrándonos que de estos fueron finalizados, para este mes se alcanzó la meta de los requerimientos esperados que es de 600, el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto N°6 en el ranquin a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto 16, que es una mejoría muy significativa.

De los requerimientos vía Web 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 abril se ingresaron un total de 601 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 con respecto al pasado. Y su estado de finalización estuvo en un 100%. Ver gráfico 2.



DERECHOS DE PETICIÓN:

En la Secretaría para el mes de abril se radicaron cinco (5) derechos de Petición, según reporte que se





exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las áreas Administración de nómina (1), inspección y vigilancia (1), Jurídica (2), Recurso Humano (1). 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 abril encontramos cuatro (4) quejas, miremos el indicador:

VTQ: Variación total de quejas de la Secretaria

Qt: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo actual= 5

Qt-1: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo anterior = 6

VTQ= (Qt -Qt-1)/Qt-1			
2017	Qt	Qt - 1	VTQ
marzo	5	6	-17%
abril	4	5	-20%

-17%

-20%

El indicador nos dice que hubo un decrecimiento en el nivel de las quejas en -20%, porcentaje ideal es -100%; paso de cinco quejas anteriores a cuatro estas quejas fueron asignada al funcionario competente para la resolución de las mismas y a la que se hará el respectivo seguimiento.

(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 abril mediante un reporte interno del líder nacional, SAC- MEN obtuvimos 99.91 % 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, aumentando la oportunidad de la respuesta por parte de los funcionarios, con respecto al mes anterior, algunos PQRs fueron contestados fuera de tiempo (3), manteniéndonos en nivel alto dentro del ranquin nacional.

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION:





El estado de finalización por dependencias de los diferentes requerimientos correspondientes al mes de abril, donde podemos resaltar dos aspectos que son importantes entre otros; las dependencias que finalizaron sus requerimientos al 100%. Y las que respondieron fuera de tiempo (ver cuadro; “dependencias por estado de finalización”

En este anexo 5, se nos muestra el reporte de dependencias por estado de finalización, descargado desde el aplicativo SAC, donde podemos observar que los requerimientos ingresados fueron 601, de los cuales 3 fueron respondidos fuera de tiempo, mejorando de esta manera el porcentaje de oportunidad de la respuesta. Se ha hecho 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 causal de mala conducta no contestar las solicitudes de los Ciudadanos, podemos decir que para este mes la mayoría de las dependencias contestaron a tiempo todos sus requerimientos a tiempo, ver anexo N°5 (dependencias por estado de Finalización.)

Dependencias	Cantidad de PQR ingresados	N° de PQR fuera de Tiempo	% de Oportunidad de la respuesta alcanzado
Rec. Humano	82	3	98.15%

CONCLUSIONES:

En el mes de abril se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de 601 requerimientos, debido a que el sistema arroja un porcentaje de oportunidad de la respuesta 99.91% 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 12, con lo que vemos que su uso disminuyó, 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 abril se presentaron cuatro (4) quejas en la secretaría Fueron direccionados a las áreas Administración de nómina (5), Despacho (3), Jurídica (24), Recurso Humano (2).

En la Secretaría para este mes Fueron direccionados a las áreas Administración de nómina (1), inspección y vigilancia (1), Jurídica (2), Recurso Humano (1).

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:

Resumen rápido Global mes de abril de 2017.

Total de Requerimientos	601	
Asignado	4	1%
Finalizado	597	99%
Anulado	0	0%
Clase de requerimientos		
Felicitaciones	2	0%
Sugerencia	8	1%
Tramite	582	97%
Queja o Reclamo	4	1%
Invitación	5	1%
Total usuarios registrados	180	
Total Ciudadanos registrados	4243	

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





Anexo N° 2. Consolidado Derechos de Petición.

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRACION DE NOMINA	1
INSPECCION Y VIGILANCIA	1
JURIDICA	2
RECURSOS HUMANOS	1
Total	5

Anexo 3. Quejas y Reclamos.

ID	Ciudadano	creador	Esta do	Tipo de PQR	Eje temático	Depend encia	Fecha crea ción	Fecha venc.	Últim modific a..
2017PQ R2043	LMASEGU RAMOS	Ciudad anos	Finalizado	Queja o Reclamo	W e b TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINIS TRACION DE NOMINA	06/04/2017 02:21 PM	<u>02/05/2017</u>	02/05/2017 05:35 PM
2017PQ R2145	BENEDETTI ARGEL, DIANA PA	Ciudad anos	Finalizado	Queja o Reclamo	W e b INCONSISTENCIAS DE NOMINA	ADMINIS TRACION DE NOMINA	17/04/2017 10:09 AM	<u>09/05/2017</u>	04/05/2017 09:41 AM
2017PQ R2288	COCIENFICA	Ciudad anos	Finalizado	Queja o Reclamo	W e b TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINIS TRACION DE NOMINA	25/04/2017 07:19 AM	<u>17/05/2017</u>	12/05/2017 03:24 PM
2017PQ R2468	ALMANZA FERNANDEZ, JUAN G	Ciudad anos	Finalizado	Queja o Reclamo	W e b FORMACIÓN DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS.	EVALUACION	28/04/2017 05:44 PM	<u>22/05/2017</u>	12/05/2017 07:01 PM





Anexo 4. Requerimientos Vía WEB.

ID	Ciudadano	creador	estado	Tipo de PQR	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venci.	Último modifica..
2017P QR18 68	LOPEZ HERNANDEZ, RICHARD	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	SOLICITUD DE INFORMACION	COBERTURA	02/04/2017 07:54 AM	26/04/2017	05/04/2017 09:50 AM
2017P QR19 83	LOPEZ HERNANDEZ, RICHARD	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	NOVEDADES DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	UNIDADES DESCONCENTRADAS	05/04/2017 12:27 PM	28/04/2017	22/04/2017 05:10 PM
2017P QR20 21	MALAGÓN VALERO, ROSA INÉS	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	COMUNICACIONES MEN	FINANCIERA	05/04/2017 04:01 PM	28/04/2017	28/04/2017 09:27 PM
2017P QR20 43	MASEGURAMOS	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINISTRACION DE NOMINA	06/04/2017 02:21 PM	02/05/2017	02/05/2017 05:35 PM
2017P QR21 01	LOPEZ HERNANDEZ, RICHARD	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	SOLICITUD DE INFORMACION	COBERTURA	07/04/2017 06:20 PM	03/05/2017	25/04/2017 04:47 PM
2017P QR21 45	BENEDETTI ARGEL, DIANA	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	INCONSISTENCIAS DE NOMINA	ADMINISTRACION DE NOMINA	17/04/2017 10:09 AM	09/05/2017	04/05/2017 09:41

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





	PA			amo					AM
2017P QR21 52	INTEGRAL	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	AUDIENCIAS O CITAS PROGRAMADAS	DESPACHO	17/04/2017 11:15 AM	02/05/2017	25/04/2017 06:14 PM
2017P QR22 68	LOPEZ HERNANDEZ, RICHARD	Ciudadanos	Finalizado	Tramite	INFORMES DE GESTIÓN Y REPORTES DE CONTABILIDAD ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS.	FINANCIERA	23/04/2017 10:00 PM	16/05/2017	15/05/2017 04:55 PM
2017P QR22 88	COCIENTIFICA	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINISTRACION DE NOMINA	25/04/2017 07:19 AM	17/05/2017	12/05/2017 03:24 PM
2017P QR24 66	PALENCIA CALDERON, JUAN D	Ciudadanos	Finalizado	Felicitaciones	FELICITACIONES	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	28/04/2017 04:51 PM	08/05/2017	28/04/2017 05:31 PM
2017P QR24 67	DIXON ORTEGA, DINALUZ	Ciudadanos	Finalizado	Felicitaciones	FELICITACIONES	SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	28/04/2017 05:20 PM	08/05/2017	28/04/2017 05:29 PM
2017P QR24 68	ALMANZA FERNANDEZ, JUAN G	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	FORMACIÓN DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS.	EVALUACION	28/04/2017 05:44 PM	22/05/2017	12/05/2017 07:01





Anexo 5. Dependencias por estado de finalización.

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION								
SE Lorica								
Fecha Inicial: 01/04/2017 Fecha Final: 30/04/2017								
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	17	17	0	0	0	0	100.00%
	Total	17	17	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Carrera	Tramite	25	25	0	0	0	0	100.00%
	Total	25	25	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Nomina	Queja o Reclamo	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Sugerencia	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	62	62	0	0	0	0	100.00%
	Total	68	68	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Planta De Personal	Tramite	6	6	0	0	0	0	100.00%
	Total	6	6	0	0	0	0	100.00%
Administrativa Y Financiera	Tramite	25	25	0	0	0	0	100.00%
	Total	25	25	0	0	0	0	100.00%
Archivo	Tramite	7	7	0	0	0	0	100.00%
	Total	7	7	0	0	0	0	100.00%
Calidad Educativa	Tramite	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Cobertura	Tramite	55	55	0	0	0	0	100.00%
	Total	55	55	0	0	0	0	100.00%
Deporte, Recreacion, Cultura Y Turismo	Tramite	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Despacho	Invitación	5	5	0	0	0	0	100.00%
	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	27	27	0	0	0	0	100.00%
	Total	33	33	0	0	0	0	100.00%
Evaluacion	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	20	20	0	0	0	0	100.00%
	Total	21	21	0	0	0	0	100.00%





DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lórica

Fecha Inicial:
01/04/2017

Fecha Final:
30/04/2017

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	24	24	0	0	0	0	100.00%
	Total	25	25	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	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	71	71	0	0	0	0	100.00%
	Total	72	72	0	0	0	0	100.00%
Juridica	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	16	12	0	4	0	0	100.00%
	Total	17	13	0	4	0	0	100.00%
Manejo De Fondo Prestacional	Tramite	88	88	0	0	0	0	100.00%
	Total	88	88	0	0	0	0	100.00%
Mejoramiento	Tramite	9	9	0	0	0	0	100.00%
	Total	9	9	0	0	0	0	100.00%
Permanencia	Tramite	8	8	0	0	0	0	100.00%
	Total	8	8	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	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	81	78	3	0	0	0	96.30%
	Total	82	79	3	0	0	0	98.15%
Servicio De Atencion Al Ciudadano	Felicitaciones	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	4	4	0	0	0	0	100.00%
Unidades Desconcentradas	Tramite	30	30	0	0	0	0	100.00%
	Total	30	30	0	0	0	0	100.00%





DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/04/2017

Fecha Final:
30/04/2017

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
Tota Entidad:		601	594	3	4	0	0	99.92%

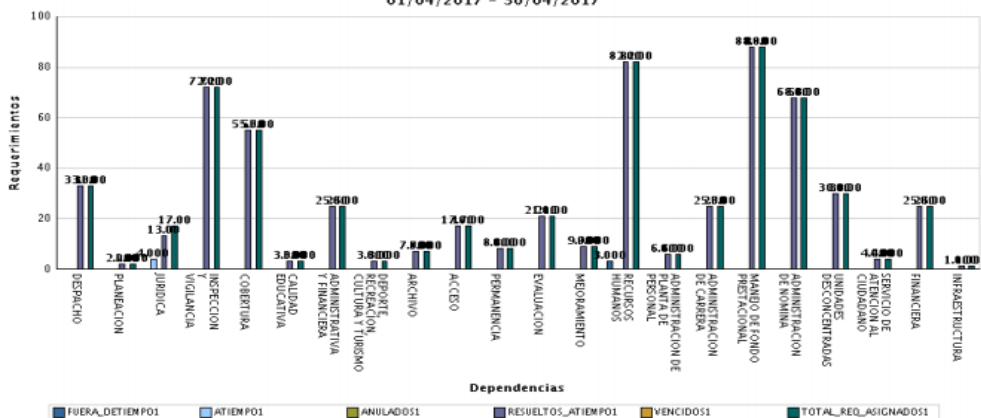
DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/04/2017

Fecha Final:
30/04/2017

Comparativo Dependencias vs Estado Requerimiento
01/04/2017 - 30/04/2017





Anexo 7. Ranquin de Secretarias.

RANKING NACIONAL								
Sistema de Atención al Ciudadano - SAC								
Abril de 2017								
	Febrero	Marzo	PUESTO	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
1	1	1	1	Caldas	1500	1520	100,00%	100,00%
1	1	1	1	Cesar	1500	1501	100,00%	100,00%
12	3		1	Fusagasugá	400	462	100,00%	100,00%
1	1		1	Ipiales	400	601	100,00%	100,00%
1	1		1	Itagüí	1000	1002	100,00%	100,00%
2	2		1	Manizales	600	873	100,00%	100,00%
8	2		1	Pasto	1000	1302	100,00%	100,00%
1	1		1	Quindío	1000	1183	100,00%	100,00%
1	1		1	Rionegro	400	425	100,00%	100,00%
1	1		1	Tumaco	600	636	100,00%	100,00%
11	1		1	Tunja	600	775	100,00%	100,00%
1	1		1	Vichada	600	607	100,00%	100,00%
18	7		1	Yopal	600	958	100,00%	100,00%
34	24		2	Caquetá	1500	2213	99,96%	99,98%
6	1		3	Nariño	2600	3460	99,93%	99,97%
28	11		4	Putumayo	1000	1302	99,90%	99,95%
1	1		5	Facatativá	600	602	100,00%	99,92%
13	14		6	Lorica	400	601	99,82%	99,91%
1	4		7	Turbo	600	869	99,67%	99,84%
1	1		8	Chocó	2000	2020	99,50%	99,73%
7	6		9	Mosquera	600	632	99,67%	99,68%
20	15		10	Tuluá	600	715	99,02%	99,51%
16	16		11	Vaupés	600	584	100,00%	99,47%
46	35		12	Dosquebradas	600	703	98,75%	99,38%
37	54		12	San Andrés	400	741	98,76%	99,38%
35	29		13	Sincedejo	1000	988	99,20%	99,36%
25	21		14	Pitalito	600	577	100,00%	99,23%
27	25		15	Risaralda	1000	1122	98,37%	99,19%
18	22		16	Biedecuesta	600	702	98,38%	99,15%





Atentamente,

SANDRA CORREA VELASCO
Líder SAC - SEM Lorica

