



Santa Cruz de Lórica, marzo de 2017

Doctor
OSCAR ANTONIO RHENALS ESPAÑA
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 febrero 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 FEBRERO 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 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 febrero de 2017 (SAC).

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





FEBRERO DE 2017											
Puesto	Secretaría			No. PQRs Esperados		No. PQRs Radicado		Oportunidad en la respuesta			Puntaje
14	Lorica			600		647		98.53%			99.28%
2017	FEB. ENERO	13	553	14	0	535	549	0	1	98.21%	
										14	647

El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes de febrero de 2017 que en su totalidad fueron 647, mostrándonos que 555 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° 14 en el ranking a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto 13.

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, se ha reforzado la unidad de atención al ciudadano con dos operadores.

Ver anexo 1.-Resumen Rápido Global.

RADICACIÓN Y CORRESPONDENCIA

Durante el mes de febrero se ingresaron un total de 647 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 aumentaron con respecto al pasado. Y su estado de finalización estuvo en un 88%. Ver gráfico 2.

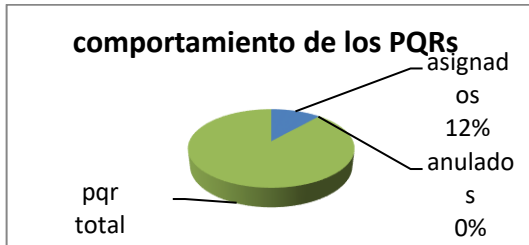
Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





DERECHOS DE PETICIÓN:

En la Secretaría para el mes de febrero se radicaron quince (15) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las áreas Administración de nómina (6), administrativa y financiera (1), cobertura (1), Recurso Humano (3), manejo del fondo prestacional (1), jurídica (3). 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 febrero encontramos una (6) quejas, miremos el indicador:

VTQ: Variación total de quejas de la Secretaria

Qt: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo actual= 6

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

VTQ= (Qt -Qt-1)/Qt-1			
2017	Qt	Qt - 1	VTQ
enero	1	4	-75%
febrero	6	1	500%

El indicador nos dice que hubo un crecimiento en el nivel de las quejas en un 500% su aumento fue cinco veces más, porcentaje ideal es -100%;, 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 febrero mediante un reporte interno del líder nacional, SAC- MEN obtuvimos 98.53 % de oportunidad de la respuesta, el porcentaje obtenido de la oportunidad de la respuesta , nos indica que el número de requerimientos finalizados a tiempo disminuyó, bajando la oportunidad de la respuesta por parte de los funcionarios, algunos PQRs fueron contestados fuera de tiempo (7), 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 febrero, 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 el anexo 4, se nos muestra el reporte de dependencias por estado de finalización, descargado desde el aplicativo SAC, donde podemos observar que los requerimientos ingresados fueron 647, de los cuales 7 fueron respondidos fuera de tiempo, bajando 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 las dependencias contestaron a tiempo todos sus requerimientos a tiempo, ver anexo N°4 (dependencias por estado de Finalización).

Dependencias	Cantidad de PQR ingresados	N° de PQR fuera de Tiempo	% de Oportunidad de la respuesta alcanzado
Cobertura	46	1	97.78%
Rec. Humano	109	3	97.09%
Evaluación	18	1	91.67%
Infraestructura	6	2	66.67%

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





CONCLUSIONES: En el mes de febrero se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de 647 requerimientos, debido a que el sistema arrojando un porcentaje de oportunidad de la respuesta 98.53% 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 14, 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 febrero se presentaron seis quejas en la secretaría.

En la Secretaría para este mes recibieron derechos de petición direccionados a la oficina Administración de nómina (1) Recurso Humano (3) a la oficina Jurídica (3), Administrativa y financiera (1), cobertura (1), manejo del fondo prestacional.

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, ya que estamos decayendo en el ranking a nivel nacional; pasamos del puesto 13 al puesto 14, (cabe resaltar que llegamos a alcanzar el puesto N° cinco (5) en el mes de noviembre, gracia al trabajo en equipo que se realizó.

ANEXOS DEL INFORME:

Anexo N° 1. Resumen Rápido global mes de febrero 2017.

Total de Requerimientos	647	
Asignado	85	13%
Finalizado	562	87%
Anulado	0	0%
Clase de requerimientos		
Consulta	3	0%
Sugerencia	2	0%
Tramite	631	98%
Queja o Reclamo	6	1%
Invitación	5	1%

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





Total usuarios registrados 173

Total Ciudadanos registrados 4167

Anexo N° 2. Consolidado Derechos de Petición.

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRACION DE NOMINA	6
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
COBERTURA	1
JURIDICA	3
MANEJO DE FONDO PRESTACIONAL	1
RECURSOS HUMANOS	3
Total	15

Anexo 3. Quejas y Reclamos.

ID	Ciudadano	creador	estado	Tipo de PQR	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venci.	Últim modifi ca..
017PQR883	' COCIENTIF ICA	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	SOLICITUD DE INFORMACION	ADMINISTRACION DE NOMINA	13/02/20 17 07:58 PM	<u>06/03/2017</u>	06/03/20 17 05:21 PM
2017PQR102	' COCIENTIF ICA	Ciudadanos	Asignado	Queja o Reclamo	SOLICITUD DE INFORMACION	ADMINISTRACION DE NOMINA	23/02/20 17 11:35 AM	17/03/20 17	24/02/20 17 11:20 AM
2017PQR141	' COCIENTIF ICA	Ciudadanos	Asignado	Queja o Reclamo	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINISTRACION DE NOMINA	26/02/20 17 04:19 PM	22/03/20 17	27/02/20 17 10:54 AM

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





2017PQR1 142	' COCIENTIF ICA	Ciudadanos	Asignado	Queja o Recla mo	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINISTRAC ION DE NOMINA	26/02/20 17 04:24 PM	22/03/20 17	27/02/20 17 10:51 AM
2017PQR1 143	' COCIENTIF ICA	Ciudadanos	Asignado	Queja o Recla mo	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINISTRAC ION DE NOMINA	26/02/20 17 04:27 PM	22/03/20 17	27/02/20 17 10:49 AM
2017PQR1 144	' COCIENTIF ICA	Ciudadanos	Asignado	Queja o Recla mo	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINISTRAC ION DE NOMINA	26/02/20 17 04:29 PM	22/03/20 17	27/02/20 17 10:22 AM

Anexo 4. Documentos via web.

PQR	CIUDADANO	ESTADO	CLASE	CANAL	EJE TEMATICO	DEPENDENCIA	CREACION	VENCIMIENTO	ULTIMA MODIFICACION
2017PQR 640	' COCIENTIF ICA	Finalizado	Tramite	Web	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINISTRACION DE NOMINA	02/02/2017 05:48 PM	<u>23/02/2017</u>	23/02/2017 11:17 AM
2017PQR 655	MALAGÓN VALERO, ROSA INÉS	Finalizado	Tramite	Web	COMUNICACIONES MEN	FINANCIERA	03/02/2017 11:03 AM	<u>24/02/2017</u>	19/02/2017 09:51 AM
2017PQR 688	LOPEZ HERNANDEZ, RICHARD	Finalizado	Tramite	Web	NOVEDADES DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	UNIDADES DESCONCENTRADAS	06/02/2017 09:26 AM	<u>27/02/2017</u>	08/02/2017 06:23 PM
2017PQR	LOPEZ HERNAN	Finalizado	Tramite	Web	NOVEDADES DE ESTABLECIMIENTOS	UNIDADES DESCONCENTRADAS	06/02/2017	<u>27/02/2017</u>	08/02/2017





689	DEZ, RICHARD	ado		b	TOS EDUCATIVOS	ADAS	09:33 AM	<u>Z</u>	06:49 PM
2017PQR 867	LOPEZ HERNAN DEZ, RICHARD	Finaliz ado	Tramite	We b	BIENES, MUEBLES E INMUEBLES	INFRAESTRUCT URA	10/02/2 017 05:19 PM	<u>03/03/201</u> <u>Z</u>	28/02/2 017 08:57 AM
2017PQR 868	LOPEZ HERNAN DEZ, RICHARD	Finaliz ado	Tramite	We b	GESTION USO E IMPLEMENTACI ON DE LAS TIC- CONECTIVIDAD	SERVICIOS INFORMATICOS	10/02/2 017 05:29 PM	<u>03/03/201</u> <u>Z</u>	02/03/2 017 09:59 AM
2017PQR 873	LOPEZ HERNAN DEZ, RICHARD	Finaliz ado	Tramite	We b	EVALUACION DE DESEMPEÑO	EVALUACION	13/02/2 017 02:58 PM	<u>06/03/201</u> <u>Z</u>	24/02/2 017 03:36 PM
2017PQR 882	' COCIENTI FICA	Finaliz ado	Sugerenci a	We b	SOLICITUD DE INFORMACION	ADMINISTRACI ON DE NOMINA	13/02/2 017 07:52 PM	<u>06/03/201</u> <u>Z</u>	06/03/2 017 05:16 PM
2017PQR 883	' COCIENTI FICA	Finaliz ado	Queja o Reclamo	We b	SOLICITUD DE INFORMACION	ADMINISTRACI ON DE NOMINA	13/02/2 017 07:58 PM	<u>06/03/201</u> <u>Z</u>	06/03/2 017 05:21 PM
2017PQR 1102	' COCIENTI FICA	Asigna do	Queja o Reclamo	We b	SOLICITUD DE INFORMACION	ADMINISTRACI ON DE NOMINA	23/02/2 017 11:35 AM	17/03/201 7	24/02/2 017 11:20 AM
2017PQR	' COCIENTI	Ciudadan	Asign	Queja o Reclam	We	ADMINISTRA CION DE	26/02/201 7 04:19	22/03/20	27/02/2 017





1141	FICA	os	ado	o	b	NOMINA	PM	17	10:54 AM
2017PQR 1142	, COCIENTI FICA	Ciudadan os	Asign ado	Queja o Reclam o	We b	ADMINISTRA CION DE NOMINA	26/02/201 7 04:24 PM	22/03/20 17	27/02/2 017 10:51 AM
2017PQR 1143	, COCIENTI FICA	Ciudadan os	Asign ado	Queja o Reclam o	We b	ADMINISTRA CION DE NOMINA	26/02/201 7 04:27 PM	22/03/20 17	27/02/2 017 10:49 AM
2017PQR 1144	, COCIENTI FICA	Ciudadan os	Asign ado	Queja o Reclam o	We b	ADMINISTRA CION DE NOMINA	26/02/201 7 04:29 PM	22/03/20 17	27/02/2 017 10:22 AM

Anexo N° 4. Dependencias por estado de Finalización.



DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/02/2017

Fecha Final:
28/02/2017

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	42	40	0	2	0	0	100.00%
	Total	42	40	0	2	0	0	100.00%
Administracion De Carrera	Tramite	13	13	0	0	0	0	100.00%
	Total	13	13	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Nomina	Queja o Reclamo	6	1	0	5	0	0	100.00%
	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	73	50	0	23	0	0	100.00%
	Total	80	52	0	28	0	0	100.00%
Administrativa Y Financiera	Tramite	40	32	0	8	0	0	100.00%
	Total	40	32	0	8	0	0	100.00%
Archivo	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Calidad Educativa	Tramite	6	6	0	0	0	0	100.00%
	Total	6	6	0	0	0	0	100.00%
Cobertura	Tramite	48	44	1	1	0	0	97.78%
	Total	48	44	1	1	0	0	97.78%
Deporte, Recreacion, Cultura Y Turismo	Tramite	6	5	0	1	0	0	100.00%
	Total	6	5	0	1	0	0	100.00%
Despacho	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Invitación	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	42	38	0	4	0	0	100.00%
	Total	47	43	0	4	0	0	100.00%
Evaluacion	Tramite	18	11	1	6	0	0	91.67%
	Total	18	11	1	6	0	0	91.67%
Financiera	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	21	14	0	7	0	0	100.00%
	Total	22	15	0	7	0	0	100.00%





DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/02/2017

Fecha Final:
28/02/2017

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
Infraestructura	Tramite	8	4	2	0	0	0	68.67%
	Total	8	4	2	0	0	0	68.67%
Inspeccion Y Vigilancia	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	48	44	0	2	0	0	100.00%
	Total	47	45	0	2	0	0	100.00%
Juridica	Tramite	32	19	0	13	0	0	100.00%
	Total	32	19	0	13	0	0	100.00%
Manejo De Fondo Prestacional	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	75	74	0	1	0	0	100.00%
	Total	78	75	0	1	0	0	100.00%
Mejoramiento	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Permanencia	Tramite	16	16	0	0	0	0	100.00%
	Total	16	16	0	0	0	0	100.00%
Planeacion	Invitación	1	0	0	1	0	0	
	Tramite	11	9	0	2	0	0	100.00%
	Total	12	9	0	3	0	0	100.00%
Recursos Humanos	Tramite	109	100	3	6	0	0	97.09%
	Total	109	100	3	6	0	0	97.09%
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	9	8	0	3	0	0	100.00%
	Total	9	8	0	3	0	0	100.00%
Unidades Desconcentradas	Tramite	15	15	0	0	0	0	100.00%
	Total	15	15	0	0	0	0	100.00%
Tota Entidad:		647	555	7	85	0	0	97.87%





Anexo 7. Ranquin de Secretarías.

RANKING NACIONAL									
Sistema de Atención al Ciudadano - SAC									
Febrero de 2017									
	Diciembre	Enero	PUESTO	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje	
	60	5	1	Apartadó	400	504	100,00%	100,00%	
	1	1	1	Caldas	1500	2096	100,00%	100,00%	
	16	1	1	Cesar	1500	1868	100,00%	100,00%	
	1	1	1	Chocó	2000	2313	100,00%	100,00%	
	17	1	1	Duitama	600	748	100,00%	100,00%	
	86	1	1	Facatativá	600	601	100,00%	100,00%	
	45	1	1	Ipiales	400	613	100,00%	100,00%	
	50	1	1	Itagüí	1000	1140	100,00%	100,00%	
	15	6	1	Nariño	2600	3903	100,00%	100,00%	
	12	1	1	Quindío	1000	1557	100,00%	100,00%	
	42	1	1	Rionegro	400	480	100,00%	100,00%	
	8	1	1	Tumaco	600	893	100,00%	100,00%	
	5	11	1	Tunja	600	628	100,00%	100,00%	
	24	1	1	Vichada	600	678	100,00%	100,00%	
	54	2	2	Manizales	600	1330	99,91%	99,96%	
	34	9	2	Montería	1000	1356	99,92%	99,96%	
	44	8	2	Pasto	1000	1234	99,92%	99,96%	
	41	12	3	Fusagasugá	400	611	99,81%	99,91%	
	21	4	4	Sabaneta	400	428	99,75%	99,88%	
	10	1	4	Turbo	600	620	99,76%	99,88%	
	33	3	5	Cartago	600	660	99,69%	99,85%	
	29	7	6	Mosquera	600	727	99,46%	99,73%	
	52	33	7	Girardot	400	423	99,31%	99,66%	
	58	18	7	Yopal	600	828	99,32%	99,66%	
	40	10	8	Popayán	1000	1380	99,35%	99,65%	
	43	17	9	Guainía	400	555	99,22%	99,61%	
	38	43	10	Sogamoso	400	574	99,61%	99,41%	
	23	28	11	Putumayo	2000	1984	99,09%	99,39%	
	30	22	12	Envigado	600	831	98,75%	99,38%	
	68	44	13	Floridablanca	1000	1059	98,68%	99,34%	
	11	13	14	Lorica	400	647	98,53%	99,27%	
	32	20	15	Tuluá	600	910	98,27%	99,14%	
	3	16	16	Vaupés	600	570	100,00%	99,00%	

Atentamente,

SANDRA CORREA VELASCO
Líder SAC - SEM Llorica

Versión 03
Código E
Fecha:19/10/2016

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

