



Santa Cruz de Lórica, julio de 2017

EDWIN JATTIN DIAZ
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 junio 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 JUNIO 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 Junio de 2017.

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





JUNIO de 2017											
Secretaría	No. PQRs Esperados	No. PQRs Radicado	Oportunidad en la respuesta	Puntaje							
Lorica	600	524	99.45%	99.73%							
AÑO	MES	Puesto	# Requer.	tramite	Req. fuera de tiempo	PQRs vía WEB	a tiempo	finalizados	anulados	Quejas y recl.	Derechos de Petición
2017	MAYO	12	564	232	3	12	469	197	0	1	32
	JUNIO	10	524	514	13	16	524	524	0	3	38





El resultado de la gráfica, nos muestra en porcentajes el detallado de los requerimientos ingresados en el mes de junio de 2017 que en su totalidad fueron 524, mostrándonos que de estos fueron finalizados, para este mes no se alcanzó la meta de los requerimientos esperados que es de 600 aunque el cuadro de la tipología nos muestra que son 400, para resolver esta duda se escribió al ministerio y aún no se ha obtenido respuesta, el reporte interno nos confirma que ocupamos el puesto N°10 en el ranquin a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto 12, que es una mejoría muy significativa .

De los requerimientos vía Web ingresaron 14, 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 junio se ingresaron un total de 564 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 junio se radicaron treinta y dos (38) derechos de Petición, según reporte que se exporta del sistema SAC. Fueron direccionados a las áreas Administración de nómina (11), inspección y vigilancia (1), Jurídica (13), Recurso Humano (7), Despacho (2), evaluación (2), financiera (1), cobertura (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 junio encontramos tres (3) quejas, miremos el indicador:

VTQ: Variación total de quejas de la Secretaria

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

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

Versión 03

Código E

Fecha: 19/10/2016

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





anterior = 1

VTQ= (Qt -Qt-1)/Qt-1			
2017	Qt	Qt - 1	VTQ
mayo	1	4	-75%
junio	3	1	200%

-75%
200%

El indicador nos dice que hubo un crecimiento en el nivel de las quejas aumentaron al 200%, alejándose del porcentaje ideal que sería -100%; pasó de una queja a tres; estas quejas fueron asignadas 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 junio mediante un reporte interno del líder nacional, SAC- MEN obtuvimos 99.45% 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 en porcentaje mínimo, disminuyendo la oportunidad de la respuesta por parte de los funcionarios, con respecto al mes anterior.

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION:

El estado de finalización por dependencias de los diferentes requerimientos correspondientes al mes de junio, 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 (13) (ver cuadro; “dependencias por estado de finalización”

En este anexo 5, se nos muestra el reporte de dependencias por estado de finalización,

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





descargado desde el aplicativo SAC, donde podemos observar que los requerimientos ingresados 524, no data requerimientos vencidos, 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
Ad. De Nómina	52	7	44.12%
Financiera	11	1	95.00%
infraestructura	4	2	50.00%
Insp. y Vig.	101	1	99.50%
Rec. Humano	2	2	99.08%

CONCLUSIONES:

En el mes de junio se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de 524 requerimientos, debido a que el sistema arroja un porcentaje de oportunidad de la respuesta 99.45% 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 16, con lo que vemos que su uso disminuyó, estamos trabajando para involucrar a la

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





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 junio se presentaron tres (3) quejas en la secretaria Fueron direccionados a las áreas Administración de nómina (1), Despacho (2).

En la Secretaría para este mes los derechos de petición Fueron direccionados a las áreas Administración de nómina (11), inspección y vigilancia (1), Jurídica (13), Recurso Humano (7), Despacho (2), evaluación (2) , financiera(1), cobertura (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: junio de 2017

1.- Resumen rápido Global

Total de Requerimientos	524	
Finalizado	524	100%
Anulado	0	0%

Clase de requerimientos

Consulta	2	0%
Sugerencia	3	1%
Tramite	514	98%
Queja o Reclamo	3	1%
Invitación	2	0%

▶ Resumen del año

Total usuarios registrados	187
Total Ciudadanos registrados	4315

2.- Consolidados Derechos de Petición.





CONSOLIDADO DERECHO DE PETICION
SE Lorica

Fecha Inicial:
01/06/2017

Fecha Final:
30/06/2017

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
RECURSOS HUMANOS	7
Total	38

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRACIÓN DE NOMINA	11
COBERTURA	1
DESPACHO	2
EVALUACIÓN	2
FINANCIERA	1
INSPECCION Y VIGILANCIA	1
JURIDICA	13

Anexo 3. Quejas y Reclamos.

ID	Ciudadano	creador	Estado	Tipo de PQR	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venc.	Últim modifica..
2017PQR 3212	COCIEN TIFICA	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINISTRACION DE NOMINA	08/06/2017 08:25 AM	03/07/2017	04/07/2017 03:34 PM
2017PQR 3360	QUIJANO RAMOS, NELSON	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	SOLICITUD DE INFORMACION	DESPACHO	15/06/2017 10:22 AM	10/07/2017	28/06/2017 04:35 PM
2017PQR 3425	CAMACHO MERCADO, AMAURY J	JOSE ALFREDO MARTINEZ DOR	Finalizado	Queja o Reclamo	QUEJAS CONTRA SERVIDORES PUBLICOS	DESPACHO	21/06/2017 03:55 PM	13/07/2017	30/06/2017 06:00





Anexo 4. Requerimientos Vía WEB.

ID	Ciudadano	creador	estado	Tipo de PQR	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venci.	Últim modifica..
2017 PQR3 074	MALAGÓN VALERO, ROSA INÉS	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	COMUNICACIONES MEN	FINANCIERA	02/06/2017 04:10 PM	27/06/2017	28/06/2017 11:32 AM
2017 PQR3 103	BENEDETTI ARGEL, DIANA PA	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	CERTIFICADO TIEMPO DE SERVICIO	RECURSOS HUMANOS	05/06/2017 11:50 AM	20/06/2017	16/06/2017 11:01 AM
2017 PQR3 134	INTEGRAL	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	SOLICITUD DE INFORMACION	DESPACHO	06/06/2017 10:42 AM	29/06/2017	28/06/2017 06:38 PM
2017 PQR3 161	LOPEZ HERNANDEZ, RICARDO	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	NOVEDADES DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	06/06/2017 10:15 PM	29/06/2017	28/06/2017 09:42 AM
2017 PQR3 212	COCIENFICA	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	TERCEROS POR LIBRANZAS	ADMINISTRACION DE NOMINA	08/06/2017 08:25 AM	03/07/2017	04/07/2017 03:34 PM

Versión 03

Código E

Fecha:19/10/2016

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





2017 PQR3 264	DORIA MIER, LUIS ALBERTO	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	NORMATIVIDAD SECTOR EDUCATIVO	ADMINISTRACION DE CARRERA	12/06/2017 06:44 AM	<u>05/07/2017</u>	20/06/2017 03:19 PM
2017 PQR3 297	TRUJILLO, SANDRA	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	CERTIFICACION SALARIAL	ADMINISTRACION DE CARRERA	12/06/2017 05:56 PM	<u>28/06/2017</u>	14/06/2017 11:34 AM
2017 PQR3 360	QUIJANO RAMOS, NELSON	Ciudadanos	Finalizado	Queja o Reclamo	SOLICITUD DE INFORMACION	DESPACHO	15/06/2017 10:22 AM	<u>10/07/2017</u>	28/06/2017 04:35 PM
2017 PQR3 417	RODRIGUEZ MESTRA, ELIANA	Ciudadanos	Finalizado	Consulta	SOLICITUD DE INFORMACION	RECURSOS HUMANOS	21/06/2017 11:04 AM	<u>13/07/2017</u>	13/07/2017 05:26 PM
2017 PQR3 470	PEINADO PETRO, MARCILIANA	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	NOVEDADES DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	23/06/2017 03:08 PM	<u>17/07/2017</u>	17/07/2017 12:15 PM
2017 PQR3 475	BURGOS GOMEZ, JHANCARLOS	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	NORMATIVIDAD SECTOR EDUCATIVO	RECURSOS HUMANOS	23/06/2017 09:13 PM	<u>17/07/2017</u>	14/07/2017 05:30 PM
2017	PEINADO	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	NOVEDADES	INSPECCION	27/06/2017	<u>18/07/2017</u>	27/06/2017





PQR3 478	O PETRO, MARCILI A A	nos	ado	e	DES DE ESTABLE CIMIENTO S EDUCATI VOS	CCION Y VIGILA NCIA	7 08:51 AM	<u>7</u>	02:46 PM
2017 PQR3 531	SANCH EZ, CRISTH OFFER	Ciudada nos	Finaliz ado	Consul ta	REFREND ACION CERTIFIC ADOS DE ESTUDIO S	SERVI CIO DE ATEN CION AL CIUDA DANO	29/06/201 7 03:39 PM	<u>14/07/201 7</u>	29/06/2017 03:48 PM
2017 PQR3 534	LOPEZ HERNA NDEZ, RICHAR D	Ciudada nos	Finaliz ado	Tramit e	NECESID ADES DE PLANTA	RECU RSOS HUMA NOS	29/06/201 7 04:51 PM	<u>24/07/20 17</u>	21/07/2017 05:35 PM
2017 PQR3 535	LOPEZ HERNA NDEZ, RICHAR D	Ciudada nos	Finaliz ado	Tramit e	NOVEDA DES DE ESTABLE CIMIENTO S EDUCATI VOS	DESP ACHO	29/06/201 7 04:54 PM	<u>24/07/20 17</u>	24/07/2017 05:35 PM
2017 PQR3 536	LOPEZ HERNA NDEZ, RICHAR D	Ciudada nos	Finaliz ado	Tramit e	NECESID ADES DE RECURS OS ESTABLE CIMIENTO S EDUCATI VAS	FINAN CIERA	29/06/201 7 05:12 PM	<u>24/07/20 17</u>	13/07/2017 02:33 PM





Anexo 5. Dependencias por estado de finalización.

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION								
SE Lorica								
Fecha Inicial: 01/06/2017 Fecha Final: 30/06/2017								
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	6	6	0	0	0	0	100.00%
	Total	6	6	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Carrera	Tramite	37	37	0	0	0	0	100.00%
	Total	37	37	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Nomina	Queja o Reclamo	1	0	1	0	0	0	0.00%
	Tramite	51	45	6	0	0	0	88.24%
	Total	52	45	7	0	0	0	44.12%
Administracion De Planta De Personal	Tramite	7	7	0	0	0	0	100.00%
	Total	7	7	0	0	0	0	100.00%
Administrativa Y Financiera	Tramite	12	12	0	0	0	0	100.00%
	Total	12	12	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	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	2	2	0	0	0	0	100.00%
Cobertura	Tramite	17	17	0	0	0	0	100.00%
	Total	17	17	0	0	0	0	100.00%
Deporte, Recreacion, Cultura Y Turismo	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	6	6	0	0	0	0	100.00%
	Total	7	7	0	0	0	0	100.00%
Despacho	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Queja o Reclamo	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	29	29	0	0	0	0	100.00%
	Total	33	33	0	0	0	0	100.00%
Evaluacion	Tramite	22	22	0	0	0	0	100.00%
	Total	22	22	0	0	0	0	100.00%





DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:
01/06/2017

Fecha Final:
30/06/2017

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	10	9	1	0	0	0	90.00%
	Total	11	10	1	0	0	0	95.00%
Infraestructura	Tramite	4	2	2	0	0	0	50.00%
	Total	4	2	2	0	0	0	50.00%
Inspeccion Y Vigilancia	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	100	99	1	0	0	0	99.00%
	Total	101	100	1	0	0	0	99.50%
Juridica	Tramite	25	25	0	0	0	0	100.00%
	Total	25	25	0	0	0	0	100.00%
Manejo De Fondo Prestacional	Tramite	59	59	0	0	0	0	100.00%
	Total	59	59	0	0	0	0	100.00%
Mejoramiento	Tramite	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	4	4	0	0	0	0	100.00%
Planeacion	Tramite	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	4	4	0	0	0	0	100.00%
Recursos Humanos	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	109	107	2	0	0	0	98.17%
	Total	110	108	2	0	0	0	99.08%
Servicio De Atencion Al Ciudadano	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	5	5	0	0	0	0	100.00%
	Total	6	6	0	0	0	0	100.00%
Servicios Informaticos	Tramite	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Total	1	1	0	0	0	0	100.00%
Tota Entidad:		524	511	13	0	0	0	94.65%





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 16 de 1

Versión 03
Código E
Fecha:19/10/2016

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

