



Santa Cruz de Lórica, junio 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 mayo 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 MAYO 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 mayo de 2017.

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





MAYO DE 2017																							
Puesto	Secretaría		No. PQRs Esperados		No. PQRs Radicado		Oportunidad en la respuesta		Puntaje														
12	Lorica		600		5		99.03%		99.52%														
A Ñ O	M E S	P u e s t o	# R e q u e r .	t r a m i t e	R e q. f u e r a d e t i e m p o	P Q R s v í a W E B	a t i e m p o	f i n a l i z a d o s	a n u l a d o s	Q u e j a s y r e c l.	D e r e c h o s d e P e t i c i ó n												
												2 0 1 7	A B R I L	12	564	232	3	12	469	197	0	1	32
													M A Y O	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 mayo de 2017 que en su totalidad fueron 564, 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 para este mes 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°12 en el ranking a nivel nacional, después de haber ocupado el puesto 6, 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 mayo 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 mayo se radicaron treinta y dos (32) 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 (21), Recurso Humano (3), administración de personal (2), archivo (5) 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 mayo encontramos una (1) quejas, miremos el indicador:

VTQ: Variación total de quejas de la Secretaria

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

Qt-1: Quejas totales recibidas en la Secretaría en el periodo anterior = 4

VTQ= (Qt -Qt-1)/Qt-1			
2017	Qt	Qt - 1	VTQ
abril	4	5	-20%
mayo	1	4	-75%

-20%  
-75%

El indicador nos dice que hubo un decrecimiento en el nivel de las quejas en -75%, acercándose a porcentaje ideal que sería -100%; pasó de cuatro quejas anteriores a una; 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 mayo mediante un reporte interno del líder nacional, SAC- MEN obtuvimos 99.56. % 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 ( esto debido a que ingresaron menos requerimientos que en el mes anterior), 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 mayo, 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 (3) (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 564, no data requerimientos vencidos (cero requerimientos 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 todas las dependencias contestaron a tiempo todos sus requerimientos a tiempo, ver anexo N°5 (dependencias por estado de Finalización).

#### CONCLUSIONES:

En el mes de mayo se observa la cantidad de requerimientos ingresados con un total de 564 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 secretaria 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 mayo de 2017.

<b>Total de Requerimientos</b>	<b>564</b>	
Asignado	94	17%
Finalizado	469	83%
En tramite	1	0%
Anulado	0	0%

#### Clase de requerimientos

Consulta	1	0%
Felicitaciones	1	0%
Sugerencia	1	0%
Tramite	558	99%
Queja o Reclamo	1	0%
Invitación	2	0%





► [Resumen del año](#)

Total usuarios registrados 180  
Total Ciudadanos registrados 4244

Anexo N° 2. Consolidado Derechos de Petición.

CONSOLIDADO DERECHO DE PETICION SE Lórica	
Fecha Inicial: 01/05/2017	Fecha Final: 31/05/2017

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRACION DE NOMINA	1
ADMINISTRACION DE PLANTA DE PERSONAL	2
ARCHIVO	5
JURIDICA	21
RECURSOS HUMANOS	3
<b>Total</b>	<b>32</b>

Anexo 3. Quejas y Reclamos.

ID	Ciudadano	creador	Estado	Tipo de PQR	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venc.	Últim modifica ..
2017PQR2489	RODRIGUEZ FUENTES, OVIDIO	JUAN JOSE ALTAMIRANDA MAD	Finalizado	Queja o Reclamo	QUEJAS CONTRA SERVIDORES PUBLICOS	DESPA CHO	02/05/2017 02:40 PM	<u>23/05/2017</u>	17/05/2017 02:15 PM







Anexo 4. Requerimientos Vía WEB.

ID	Ciudadano	creador	estado	Tipo de PQR	Eje temático	Dependencia	Fecha creación	Fecha venci.	Últim modifica..
2017P QR25 05	SANCHEZ BELLOJIN, JESUS M	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	SOLICITUD DE INFORMACION	RECURSOS HUMANOS	03/05/2017 09:04 AM	<u>24/05/2017</u>	22/05/2017 02:45 PM
2017P QR25 06	SANCHEZ BELLOJIN, JESUS M	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	SOLICITUD DE INFORMACION	RECURSOS HUMANOS	03/05/2017 09:04 AM	<u>24/05/2017</u>	22/05/2017 02:46 PM
2017P QR25 51	MALAGÓN VALERO, ROSA INÉS	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	COMUNICACIONES MEN	FINANCIER A	04/05/2017 04:40 PM	<u>25/05/2017</u>	25/05/2017 08:18 PM
2017P QR26 81	INTEGRAL	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	SOLICITUD DE INFORMACION	DESPACHO	09/05/2017 01:38 PM	<u>31/05/2017</u>	09/05/2017 04:08 PM
2017P QR27 28	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	NOVEDADES DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	INSPECCION Y VIGILANCIA	11/05/2017 12:06 PM	<u>02/06/2017</u>	01/06/2017 04:09 PM
2017P QR27 29	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Ciudadanos	Finalizado	Trámite	INCONSISTENCIAS DE NOMINA	ADMINISTRACION DE NOMINA	11/05/2017 01:58 PM	<u>02/06/2017</u>	02/06/2017 08:49 AM





2017P QR27 34	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Ciudad anos	Finaliz ado	Tramit e	NORM ATIVID AD SECT OR EDUC ATIVO	RECURSOS HUMANOS	11/05/2017 03:04 PM	<u>02/06/20 17</u>	22/05/ 2017 03:55 PM
2017P QR27 36	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Ciudad anos	Finaliz ado	Tramit e	NORM ATIVID AD SECT OR EDUC ATIVO	RECURSOS HUMANOS	11/05/2017 03:08 PM	<u>02/06/20 17</u>	22/05/ 2017 03:58 PM
2017P QR27 79	SOTO FALON, DELIS MARIANA	Ciudad anos	Finaliz ado	Consul ta	NORM ATIVID AD SECT OR EDUC ATIVO	RECURSOS HUMANOS	15/05/2017 11:52 AM	<u>06/06/20 17</u>	30/05/ 2017 11:04 AM
2017P QR27 80	TABORDA MARZOLA , SIGILFRE	Ciudad anos	Finaliz ado	Tramit e	SOLICI TUD DE INFOR MACIO N	COBERTUR A	15/05/2017 01:42 PM	<u>06/06/20 17</u>	22/05/ 2017 05:19 PM
2017P QR28 65	DORIA MIER, LUIS ALBERTO	Ciudad anos	Finaliz ado	Tramit e	NORM ATIVID AD SECT OR EDUC ATIVO	ADMINISTR ACION DE CARRERA	19/05/2017 09:55 AM	12/06/20 17	26/05/ 2017 04:55 PM
2017P QR29 01	PEINADO PETRO, MARCILIA A	Ciudad anos	Asigna do	Tramit e	NOVE DADE S DE ESTAB LECIM IENTO S EDUC ATIVO S	INSPECCIO N Y VIGILANCIA	23/05/2017 02:53 PM	14/06/20 17	23/05/ 2017 03:31 PM
2017P	PEINADO	Ciudad	Asigna	Tramit	NOVE	INSPECCIO	23/05/2017	14/06/20	23/05/





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



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "SAC"

Página 11 de 1

QR29 03	PETRO, MARCILIA A	anos	do	e	DADE S DE ESTAB LECIM IENTO S EDUC ATIVO S	NY VIGILANCIA	02:58 PM	17	2017 03:22 PM
2017P QR29 44	NACIONA L, SINDICAT O DE TR	Ciudad anos	Asigna do	Tramit e	PLANT A DE CARG OS	ADMINISTR ACION DE PLANTA DE PERSONAL	24/05/2017 04:12 PM	15/06/20 17	25/05/ 2017 10:24 AM

Versión 03  
Código E  
Fecha:19/10/2016

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





Anexo 5. Dependencias por estado de finalización.

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION								
SE Lorica								
Fecha Inicial: 01/05/2017      Fecha Final: 31/05/2017								
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	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	4	4	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Carrera	Tramite	47	47	0	0	0	0	100.00%
	Total	47	47	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Nomina	Tramite	67	67	0	0	0	0	100.00%
	Total	67	67	0	0	0	0	100.00%
Administracion De Planta De Personal	Tramite	9	9	0	0	0	0	100.00%
	Total	9	9	0	0	0	0	100.00%
Administrativa Y Financiera	Tramite	11	11	0	0	0	0	100.00%
	Total	11	11	0	0	0	0	100.00%
Archivo	Tramite	10	10	0	0	0	0	100.00%
	Total	10	10	0	0	0	0	100.00%
Cobertura	Tramite	43	43	0	0	0	0	100.00%
	Total	43	43	0	0	0	0	100.00%
Deporte, Recreacion, Cultura Y Turismo	Tramite	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	4	4	0	0	0	0	100.00%
Despacho	Invitación	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	18	18	0	0	0	0	100.00%
	Total	21	21	0	0	0	0	100.00%
Evaluacion	Felicitaciones	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	9	9	0	0	0	0	100.00%
	Total	10	10	0	0	0	0	100.00%
Financiera	Tramite	7	7	0	0	0	0	100.00%
	Total	7	7	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%





DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACION

SE Lorica

Fecha Inicial:  
01/05/2017

Fecha Final:  
31/05/2017

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
Inspeccion Y Vigilancia	Tramite	72	72	0	0	0	0	100.00%
	Total	72	72	0	0	0	0	100.00%
Juridica	Tramite	50	50	0	0	0	0	100.00%
	Total	50	50	0	0	0	0	100.00%
Manejo De Fondo Prestacional	Tramite	60	60	0	0	0	0	100.00%
	Total	60	60	0	0	0	0	100.00%
Mejoramiento	Tramite	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Permanencia	Tramite	33	33	0	0	0	0	100.00%
	Total	33	33	0	0	0	0	100.00%
Planeacion	Tramite	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Total	3	3	0	0	0	0	100.00%
Recursos Humanos	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	102	102	0	0	0	0	100.00%
	Total	104	104	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%
<b>Tota Entidad:</b>		<b>564</b>	<b>564</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100.00%</b>

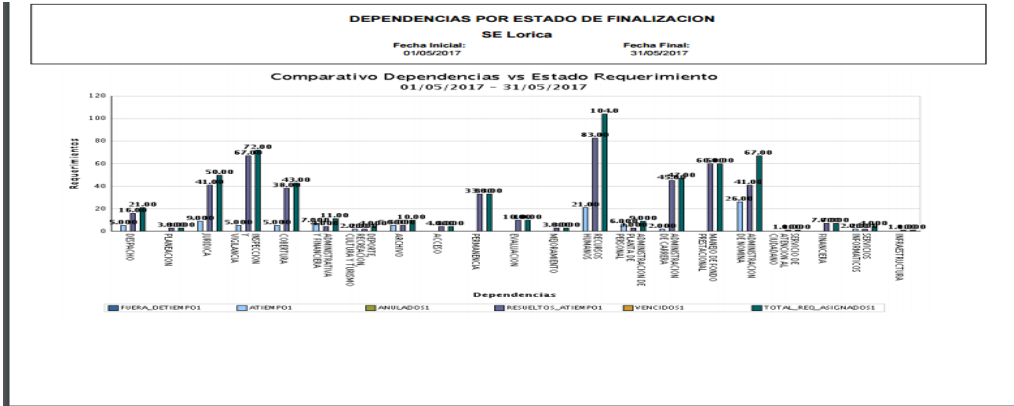




**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, RECREACIÓN,  
CULTURA Y DEPORTE**  
SANTA CRUZ DE LORICA



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





Anexo 7. Ranquin de Secretarias.

RANKING NACIONAL								
Sistema de Atención al Ciudadano - SAC								
Mayo de 2017								
	Marzo	Abril	PUESTO	Secretaría	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
	1	42	1	Apartado	400	535	100,00%	100,00%
	1	1	1	Caldas	1500	1531	100,00%	100,00%
	1	1	1	Cesar	1500	1917	100,00%	100,00%
	1	8	1	Chocó	2000	2006	100,00%	100,00%
	1	34	1	Duitama	600	653	100,00%	100,00%
	1	5	1	Facatativá	600	613	100,00%	100,00%
	1	1	1	Itagüí	1000	1060	100,00%	100,00%
	2	1	1	Manizales	600	1026	100,00%	100,00%
	6	9	1	Mosquera	600	728	100,00%	100,00%
	2	1	1	Pasto	1000	1373	100,00%	100,00%
	21	14	1	Pitalito	600	677	100,00%	100,00%
	1	1	1	Quindío	1000	1446	100,00%	100,00%
	1	1	1	Rionegro	400	588	100,00%	100,00%
	1	1	1	Tumaco	600	710	100,00%	100,00%
	1	1	1	Tunja	600	786	100,00%	100,00%
	16	11	1	Vaupés	600	901	100,00%	100,00%
	1	1	1	Vichada	600	801	100,00%	100,00%
	1	3	2	Nariño	2600	3625	99,95%	99,98%
	7	1	3	Yopal	600	917	99,91%	99,96%
	24	2	4	Caqueta	1500	3398	99,90%	99,95%
	15	10	5	Tuluá	600	790	99,88%	99,94%
	43	44	6	Magdalena	1000	1309	99,85%	99,93%
	3	1	7	Fusagasugá	400	566	99,83%	99,92%
	19	24	8	Girón	600	960	99,75%	99,88%
	4	31	8	Sabaneta	400	437	99,75%	99,88%
	32	36	9	Magangué	600	908	99,67%	99,84%
	26	33	10	Zipaquirá	1500	1602	99,70%	99,80%
	54	12	11	San Andrés	400	569	99,56%	99,78%
	14	6	12	Lorica	400	564	99,56%	99,78%
	7	50	13	Girardot	400	433	99,50%	99,75%
	4	7	14	Turbo	600	679	99,46%	99,73%
	11	4	15	Putumayo	1000	2260	99,44%	99,72%
	29	13	16	Sincelejo	1000	1293	99,33%	99,67%
	5	20	17	Cartago	600	696	99,05%	99,53%
	25	15	18	Risaralda	1000	1337	98,95%	99,45%

Atentamente,

SANDRA CORREA VELASCO  
Líder SAC - SEM Lorica

