

INFORME DE GESTIÓN
AGOSTO

SUBSECRETARIA
ADMINISTRATIVA Y
FINANCIERA

ATENCIÓN AL CIUDADANO INTRODUCCIÓN

La oficina de Atención al Ciudadano tiene como función principal el servicio de atención al ciudadano y manejo de la Correspondencia la cual la viene realizando a través de la atención personalizada utilizando la herramienta establecida para ello como es nuestra plataforma SAC ubicada en la página de la Secretaría de educación, a través de este medio se puede verificar la calidad y oportunidad de las respuestas brindadas a nuestros ciudadanos, bajo controles de auditorías e indicadores establecidos en nuestro Macroproceso E., de igual manera con su equipo de trabajo se encarga del proceso de posesión de personal administrativo y docente y del proceso de emitir comunicados, notificaciones de manera personal, escrita y en otras oportunidades por falta de presencia de los mismos a través de notificaciones por aviso.

Nuestro objetivo es verificar que los funcionarios respondan en el menor tiempo y con la calidad requerida las peticiones realizadas por el ciudadano, recibir, tramitar y responder oportunamente a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y correspondencia recibida y radicadas en el aplicativo SAC de la comunidad educativa o la ciudadanía en general y tramitar diligentemente la correspondencia enviada, ejerciendo control sobre el proceso y el archivo de los documentos generados.

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES Y PROCESOS

En el mes de Agosto se han radicado en Atención al Ciudadano 3.805 peticiones para las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación relacionados en la plataforma SAC, Durante el mes de Agosto se presentaron 12 quejas, discriminadas así: Con 1 queja la oficina de sistemas, 5 para Inspección y Vigilancia y 6 para Recursos Humanos,

Quejas presentadas por conceptos tales como solicitudes por parte de la comunidad quienes han solicitado el cambio de docentes por maltrato a los niños y falta de ética profesional, de igual manera quejas por carga académica donde no se ha reconocido el pago de horas extras, por ausencia de su sitio de labor de docentes, por pago de incapacidades, solicita se investigue y se destituya a unos administrativos que prestan sus servicios en diferentes instituciones educativas del municipio de Córdoba, y por servicios de internet.

DEPENDENCIA	QUEJAS	RECLAMOS
Administrativa y financiera	0	1
Atencion al ciudadano		1
Inspeccion Y Vigilancia	5	
Recursos Humanos	6	3
Sistemas	1	
Tota Entidad:	12	5

Con respecto a los Reclamos son por falta de contratación de celador de la i.e. rural la Victoria concepto técnico y por inconsistencias de nómina., para este mes se presentaron 5 reclamos.

Se han radicado un total de 299 Derechos de petición discriminados así:

DEPENDENCIA	TOTAL
Administrativa Y Financiera	5
Archivo Y Correspondencia	3
Asuntos Legales	48
Atención Al Ciudadano	2
Calidad Educativa	1
Cobertura	9
Comunicaciones	0
Constancias	12
Contabilidad	2
Despacho	1
Escalafon	5
Gestion Administrativa	7
Gestion Organizacional	2
Hojas De Vida	6
Inspeccion Y Vigilancia	2
Planeación	3
Prestaciones Sociales	17
Presupuesto	0
Recursos Humanos	171
Sistemas	3
Tesoreria	0
Tota Entidad:	299

De acuerdo al cuadro anterior se puede evidenciar que 171 requerimientos corresponden a la oficina de Recursos Humanos cuyo tema principal fue la solicitud de nivelación y homologación salarial, traslados de docentes, nombramientos de personal docente y administrativo, inconsistencias de nómina, por tramite de cesantías parciales personal administrativo y pago de horas extras, 17 a prestaciones sociales por concepto de pago de prestaciones sociales y cumplimiento de fallos por tutelas presentadas y 48 a Asuntos Legales por concepto de recursos de reposición, tomando únicamente las oficinas con mayor cantidad de derechos de petición solicitadas.

En lo referente a los diferentes procesos de los funcionarios de los módulos de Atención al Ciudadano, se puede evidenciar que se ha notificado al personal docente tanto en las resoluciones por conceptos de escalafón, nombramientos en los diferentes aspectos y en el tema de prestaciones sociales, para tal fin me permito discriminar los temas llevados a cabo:

- Radicación de resoluciones: Durante el mes de agosto se radicaron 459 resoluciones. Para un total de radicados a la fecha de 3.477 resoluciones, se enviaron 52 comunicados por conceptos de vacaciones, licencias por reemplazos de vacaciones, nombramientos temporales, licencias ordinarias, se entregaron 351 novedades por concepto de nombramientos temporales, vacaciones y licencias con reemplazos, discriminados así por reemplazo de vacaciones 23, nombramientos temporales 2 y licencias en reemplazo 68.
- Se han Posesionado por concepto de licencias profesionales y no profesionales, y reemplazos de vacaciones 101 y se notificaron 152

por aviso y personales y se entregaron 97 planillas de afiliaciones a la oficina de nómina.

- Se han recibido de Recursos Humanos por concepto de nombramientos 55 Actos administrativos correspondientes a: 28 traslados, nombramientos provisionales 13, por recursos de reposición 6, aclaratorios 3 y 5 revocatorias y se han enviado 55 comunicados por estos conceptos y se posesionaron 18 docentes.
- Se han revisado 17 carpetas de prestaciones sociales, de las cuales se han radicado 11 carpetas de solicitudes de trámite de prestaciones sociales, notificado para el trámite de pago y liquidación 22, notificaciones con autorización 5, notificación por aviso 5. Se han entregado y realizado 7 reportes.
- Con respecto al módulo de atención de escalafón se notificaron personalmente 24 resoluciones y con autorización 7

Agradecemos la labor y apoyo de todos los funcionarios de la Secretaría de Educación, donde su compromiso ha sido total, por lo tanto resalto su labor y trabajo mancomunado destacando su pertenencia y pertinencia con el sistema y obviamente con las respuestas brindadas al ciudadano, es por ello que en el mes de Agosto seguimos manteniendonos en los primeros puestos y en la actualidad estamos ocupando el **1 puesto** a nivel nacional, con una oportunidad de respuesta del 100%

Solicitamos la Remodelación de la oficina de Atención al Ciudadano, tal como lo he informado esta remodelación se requiere para mejorar la visualización y atención de los módulos de la oficina, por cuanto contamos con 7 módulos de los cuales 4 están visibles ubicados de manera horizontal y 3 se encuentran escondidos ubicados de manera vertical, lo cual perjudica la atención debido a que los usuarios se ubican en el pasillo de entrada obstaculizando el ingreso del personal. De igual manera al realizar la remodelación evitaría que el personal que laboramos en esta dependencia nos enfermemos con frecuencia debido a la mala ubicación de la oficina y al represamiento de archivo el cual hasta el momento no lo han retirado.

ATENCION AL CIUDADANO

RUTH MELVI GORDILLO H.

PROFESIONAL UNIVERSITARIO G.4

PROFESIONAL UNIVERSITARIO

