

# 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 3.876 peticiones para las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación relacionados en la plataforma SAC.

Durante este mes se presentaron 25 quejas y 1 reclamos, discriminadas así:

DEPENDENCIAS	QUEJAS	CONCEPTO	RECLAMOS	CONCEPTO
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	DESMOTIVACION DE DOCENTE Y DEFINICION DE SITUACION LABORAL DE UN DOCENTE.		
COBERTURA	1	DIFICULTADES POR EL NO REGISTRO DE LOS ESTUDIANTES DE MATRICULA CONTRATADA EN EL SISTEMA INTEGRADO DE MATRICULA, SE SOLICITA GESTION CON ENTIDAD DIÓCESIS DE TUMACO		
INSPECCION Y VIGILANCIA	8	QUEJA EN CONTRA DE DOCENTES POR MAL COMPORTAMIENTO Y TRATO IRRESPECTUOSO A RECTOR Y ALUMNOS, SEGUIMIENTO A INSTITUCIONES EDUCATIVAS, QUEJA EN CONTRA DE UN DOCENTE CON PROCESO EN FISCALIA.	1	RECLAMO EN CONTRA DE INSTITUTOS DE TRABAJO
PRESTACIONES SOCIALES	3	PAGO EN TRAMITE DE PRESTACIONES		
RECURSOS HUMANOS	11	QUEJA POR DIAS NO LABORADOS, POR TRASLADOS, INCONSISTENCIAS DE NOMINA, POR FALTA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DOCENTE, QUEJAS POR AUSENCIAS DE PERSONAL ADMINISTRATIVO EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS, SE ANALICE EL PAGO EN DESPRENDIBLES.		
<b>Total</b>	<b>25</b>		<b>1</b>	

## **QUEJAS 25**

Queja por desmotivación de docente, definición de situación laboral de un docente, dificultades por el no registro de los estudiantes de matrícula contratada en el sistema integrado de matrícula, se solicita gestión con entidad Diócesis de Tumaco, queja en contra de docentes por mal comportamiento, y trato irrespetuoso a rector y alumnos, seguimiento a instituciones educativas, queja en contra de un docente con proceso en Fiscalía, agilidad en el pago en trámite de prestaciones, queja por días no laborados, por traslados, inconsistencias de nómina, por falta de personal administrativo y docente, quejas por ausencias de personal administrativo en instituciones educativas, se analice el pago en desprendibles.

## **RECLAMOS: 1**

Reclamo en contra de institutos de trabajo

Se han radicado 139 derechos de petición en el mes de Agosto:

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	9
ASUNTOS LEGALES	16
CALIDAD EDUCATIVA	1
COBERTURA	2
CONSTANCIAS	3
CONTABILIDAD	1
ESCALAFON	1
GESTION ADMINISTRATIVA	1
GESTION ORGANIZACIONAL	0
HOJAS DE VIDA	0
INSPECCION Y VIGILANCIA	4
PLANEACION	0
PRESTACIONES SOCIALES	23
RECURSOS HUMANOS	34
SISTEMAS	4
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>

De acuerdo al cuadro anterior se puede evidenciar que la mayoría corresponden a Recursos Humanos por concepto de solicitudes de traslado, inconsistencias de nómina, nombramientos de docentes y administrativos, en Prestaciones sociales por demora en el pago de tramites en prestaciones sociales y a la oficina de asuntos legales, por revocatorias, recursos de reposición y solicitudes de conceptos jurídicos.

**Radicación de resoluciones:** Durante el mes de Agosto se radicarón 550 resoluciones para un total de resoluciones radicadas hasta la fecha de 3.637 por los siguientes conceptos: comisiones temporales por

encargo como directivo docente coordinador 3, comisiones temporales por encargo como directivo docente rector 2, licencias con reemplazo 66, licencias ordinarias sin reemplazo 3, nombramiento temporal 9, reemplazo vacaciones 22, retiros 27, terminación de comisiones por encargo 1, vacancia temporal 1, comunicados 94 y novedades de nómina 450.

- Se han Posesionado por concepto de licencias profesionales y no profesionales, y reemplazos de vacaciones 103 y se notificaron personalmente 173, se entregaron 104 planillas de afiliaciones a la oficina de nómina, se notificaron por aviso a docentes y a personal administrativo 24.

- Se han recibido de Recursos Humanos los siguientes actos administrativos de Docentes: Comisiones temporales por amenaza 2, aclaratorios por nombramientos 3, Recursos de Reposición 2, terminación de nombramientos provisionales 1, Traslados definitivos por convenio 2, traslados 20, nombramientos provisionales banco excelencia 25, nombramientos periodo de prueba 1, se realizaron 50 actas de posesión y se enviaron 40 comunicados,

- Se han revisado carpetas de prestaciones 98, radicación de carpetas 87, se enviaron 210 comunicados y 21 notificaciones por aviso enviados. a los diferentes docentes indicándoles que se acerquen al módulo 5
- Con respecto a la calidad de la respuesta se puede anotar que una vez realizado un muestreo aleatorio en todas las dependencias de la Secretaría se pudo evidenciar que se está respondiendo con calidad y pertinencia en las solicitudes presentadas por nuestros ciudadanos.

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 a nuestros ciudadanos, para el mes de Agosto ocupó la Secretaría de Educación en el **2º. puesto** a nivel nacional, con un indicador de oportunidad de respuesta del **99.97%**, de acuerdo al **Ranking** del Ministerio de Educación Nacional donde participamos 95 Secretarías a nivel nacional,

### **ATENCION AL CIUDADANO**

**RUTH MELVI GORDILLO HERNANDEZ  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO G.4  
LIDER Y ADMINSTRADORA SAC**

