

INFORME DE GESTIÓN

JULIO

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 Julio se han radicado en Atención al Ciudadano 3.885 peticiones para las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación relacionados en la plataforma SAC.

Durante este mes se presentaron 9 quejas y 2 reclamos, discriminadas así:

DEPENDENCIAS	QUEJAS	CONCEPTO	RECLAMOS	CONCEPTO
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			1	SOLICITUD DE PAGO DE HORAS EXTRAS, DOMINICALES Y FESTIVOS, RECARGO NOCTURNO DEL MES DE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO CELADOR,
COBERTURA	1	QUEJA DEL PAE NARIÑO, FECHADA EL 27 DE JUNIO DE 2018, DE IRREGULARIDADES AL PARECER QUE VIENE OCURRIENDO EN EL MUNICIPIO DE EL CHARCO (N).		
INSPECCION Y VIGILANCIA	4	REPORTE DE DOCENTES DE LA I.E POLICARPA EN BOCA DE TELEMBI, MUNICIPIO DE ROBERTO PAYAN, LA COMUNIDAD SOLICITA SE INVESTIGUE A FONDO EL CASO Y SE SUSPENDA EL SUELDO; PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN CONTRA DE VARIOS MIEMBROS DEL PERSONAL DOCENTE Y DIRECTIVO,		
RECURSOS HUMANOS	4	EL CONSEJO DE PADRES DE LA VEREDA SAN ISIDRO SOLICITAN SE LES INFORME PORQUE NO SE HA ENVIADO AL DOCENTE DEL ÁREA DE LENGUAJE, E INFORMA DE SU PREOCUPACION, PRESENTA	1	SOLICITA EL PAGO DE BONIFICACION POR JORNADA UNICA
Total	9		2	

QUEJAS 9

Queja en contra del PAE NARIÑO, fechada el 27 de junio de 2018, sobre irregularidades al parecer que viene ocurriendo en el municipio de el charco (n). reporte de docentes de la I.E Policarpa en Boca de Telembi, municipio de Roberto Payan, la comunidad solicita se investigue a fondo el caso y se suspenda el sueldo; presuntas irregularidades en contra de varios miembros del personal docente y directivo, el consejo de padres de la vereda san isidro solicitan se les informe porque no se ha enviado al docente del área de lenguaje, e informa de su preocupación, presenta liberación del señor Luis Hernando Pantoja Narváez a.s.g por razones de incapacidad médica.

RECLAMOS: 2

Solicitud de pago de horas extras, dominicales y festivos, recargo nocturno del mes de del personal administrativo celador, solicita el pago de bonificación por jornada única

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

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	2
ASUNTOS LEGALES	18
CALIDAD EDUCATIVA	3
COBERTURA	4
CONSTANCIAS	6
CONTABILIDAD	0
ESCALAFON	1
GESTION ADMINISTRATIVA	1
GESTION ORGANIZACIONAL	1
HOJAS DE VIDA	5
INSPECCION Y VIGILANCIA	2
PLANEACION	2
PRESTACIONES SOCIALES	10
RECURSOS HUMANOS	72
TOTAL	139

De acuerdo al cuadro anterior se puede evidenciar que la mayoría corresponden a Recursos Humanos y a la oficina de asuntos legales, Dentro de los derechos de petición se solicita lo siguiente

Solicita la no vinculación como docente en provisionalidad y el traslado a una nueva vacante definitiva como profesor en el área de lengua castellana y/o inglés, audiencia de docentes para convocatoria; se aclare

la terminación de nombramiento provisional; falta de docentes, recursos de reposición, recursos de apelación, tramite de prestaciones sociales, remisión de documentación para juzgados, suspensión de descuentos. solicitud de información en relación con el derecho a la educación de los jóvenes, información de proyectos y suspensión de la aplicación de evaluación de desempeño laboral. solicita se decrete los lineamientos técnicos administrativos y condiciones mínimas para la prestación del servicio y ejecución del PAE en el municipio de Cuaspud; emisión de conceptos jurídicos, solicitud de transporte escolar, expedición de certificados laborales y factores salariales. sueldos dejados de percibir por falta de reconocimiento en escalafón docente, solicitan la contratación de conserje en el centro educativo la calera de Cumbal, se continúe con el proceso de ambiente laboral, solicitudes de documentación para entes del orden judicial y control, solicitud de documentación para entes de control, solicitan hacer una visita por emergencia educativa, debido a que la batería sanitaria presenta daños, solicitud formulada por entes de control, revocatorias directas, pago de prestaciones, sustitución de pensiones, y cumplimiento de sentencias, solicitud de traslados, se fije horario jornada nocturna para celadores,, cancelación zonas de difícil acceso, cumplimientos de tutelas, remisión de información para entes de control y judiciales, entre otros.

Radicación de resoluciones: Durante el mes de Julio se radicaron 620 resoluciones para un total de resoluciones radicadas hasta la fecha de 3.087 por los siguientes conceptos: comisiones temporales por encargo como directivo docente coordinador 3, comisiones temporales por encargo como directivo docente rector 4, licencias con reemplazo 29, licencias ordinarias sin reemplazo 9, nombramiento temporal 8, reemplazo vacaciones 42, retiros 33, terminación de comisiones por encargo 2, vacancia temporal 6, comunicados 159 y novedades de nómina 121.

- Se han Posesionado por concepto de licencias profesionales y no profesionales, y reemplazos de vacaciones 77 y se notificaron personalmente 133, se entregaron 83 planillas de afiliaciones a la oficina de nómina, se notificaron por aviso a docentes 5 y a personal administrativo 5 y se hizo la devolución de 30 hojas de vida.

- Se han recibido de Recursos Humanos los siguientes actos administrativos de Docentes: Comisiones temporales por amenaza 4, Nombramientos periodo de prueba 182, nombramientos provisionales banco de la excelencia 7, Notificación de Recursos de Reposición 4, terminación nombramientos provisionales 60, por traslados 25, se enviaron 195 comunicados, incorporación traslado definitivo 3 y se posesionaron 130 docentes.

- Se han revisado carpetas de prestaciones 286, radicación de carpetas 279, notificación personal 290, notificación con autorización 22, notificación /representante legal 9, se enviaron 267 comunicados y 16 comunicados por aviso enviados. a los diferentes docentes indicándoles que se acerquen al módulo 5

- Con respecto al módulo de Escalafón se notificaron por aviso 10, , notificaciones personales 31, notificaciones con autorización 5, comunicados para notificación 57, resoluciones enviadas a archivo 46.

- 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 Secretaria de Educación, donde su compromiso ha sido total, por lo tanto resalto su



ATENCION AL CIUDADANO

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