

INFORME DE GESTIÓN

JUNIO

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 Junio se han radicado en Atención al Ciudadano 3.182 peticiones para las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación relacionados en la plataforma SAC.

Durante este mes se presentaron 13 quejas y 2 reclamos, discriminadas así:

DEPENDENCIAS	QUEJAS	CONCEPTO	RECLAMOS	CONCEPTO
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	QUEJA POR FALTA DE TRAMITE EN PAGO DE HORAS EXTRAS DE PERSONAL ADMINISTRATIVO - CELADOR		
ATENCION AL CIUDADANO			1	SOLUCION DE NOTIFICACION PARA VACANCIA
COBERTURA	2	PRESENTA INCONFORMIDAD POR LA NO ENTREGA OPORTUNA DE LOS ALIMENTOS, COMBUSTIBLE E INSUMOS DE LA SEDE LA I.E AGROPECUARIA INDIGENA SEBASTIAN GARCIA CARLOSAMA, DANIELA B.; INFORMAN DE LA FALTA DE MANTENIMIENTO DE LA ESTUFA, LA SEMANA PASADA LAS MANIPULADORAS RENUNCIARON AL TRABAJO Y HASTA EL MOMENTO SE HA MANDADO A LOS ESTUDIANTES A DESAYUNAR A SUS CASA.		
ESCALAFON	1	RECLAMO PARA CORREGIR EL NOMBRE DE LA INSTITUCION EDUCATIVA		
GESTION ADMINISTRATIVA	1	LOS RECTORES DE LA I.E DEL MUNICIPIO DE LE TAMBO, MANIFIESTAN PREOCUPACIÓN EN EL INCUMPLIMIENTO D E LOS PAGOS RESPECTIVOS A CONSERJES QUE LABORAN EN LAS INSTITUCIONES DURANTE EL AÑO 2018		
INSPECCION Y VIGILANCIA	5	SOLICITA UN SUPERVISOR PARA INVESTIGUAR LAS INCONFORMIDADES QUE SE PRESENTAN CON UN RECTOR, PADRES DE FAMILIA Y COMUNIDAD PRESENTAN QUEJA CONTRA DOCENTES Y CONSERJE, MADRE DE FAMILIA DEL MENOR, PRESUNTA PERSECUCIÓN PSICOLOGIA EN CONTRA DE LOS NIÑOS POR PARTE DE UNA DOCENTE		
RECURSOS HUMANOS	3	SOLICITAN LOS PADRES DE FAMILIA EL CAMBIO DE RECTOR, INCONSISTENCIAS DE NOMINA POR REAJUSTE EN ESCALAFON, AMENAZA A UN DOCENTE	1	SOLICITAN EL NOMBRAMIENTO DE UN CELADOR PARA LA I.E.
Total	13		2	

QUEJAS 13

Queja por falta de trámite en pago de horas extras de personal administrativo – celador, presenta inconformidad por la no entrega oportuna de los alimentos, combustible e insumos de la sede la I.E. Agropecuaria Indígena Sebastián García Carlosama. informan de la falta de mantenimiento de la estufa, la semana pasada las manipuladoras renunciaron al trabajo y hasta el momento se ha mandado a los estudiantes a desayunar a sus casas. reclamo para corregir el nombre de la institución educativa. los rectores de la I.E. del municipio de el Tambo, manifiestan preocupación en el incumplimiento de los pagos respectivos a conserjes que laboran en las instituciones durante el año 2018. solicita un supervisor para investigar las inconformidades que se presentan con un rector, padres de familia y comunidad presentan queja contra docentes y conserje, madre de familia del menor, se queja por presunta persecución psicológica en contra de los niños por parte de una docente. solicitan los padres de familia el cambio de rector, inconsistencias de nómina por reajuste en escalafón y amenaza a un docente.

RECLAMOS: 2

docente que perdió el concurso solicita la notificación por vacancia, y el nombramiento de un celador para la una institución educativa.

Se han radicado 156 derechos de petición en el mes de Junio:

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	1
ASUNTOS LEGALES	27
ATENCIÓN AL CIUDADANO	
CALIDAD EDUCATIVA	3
COBERTURA	2
CONSTANCIAS	4
CONTABILIDAD	2
ESCALAFON	1
GESTION ADMINISTRATIVA	1
GESTION ORGANIZACIONAL	1
HOJAS DE VIDA	3
INSPECCION Y VIGILANCIA	3
PLANEACION	3
PRESTACIONES SOCIALES	10
RECURSOS HUMANOS	93
SISTEMAS	1
TESORERIA	1
TOTAL	156

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 revisar archivos de historia laboral, presentan recursos de reposición, reclamación de cesantías retroactivas, solicitud liquidación - reconocimiento y pago de cesantías, solicitud de reintegro al cargo, previa revocatoria de decreto de retiro forzoso, concepto jurídico sobre pago a rector por jornada sabatina, solicitud de revocatorias directas, investigaciones disciplinarias, ejecución de recursos del balance, vigencias expiradas y reserva presupuestal. -solicitud de información

relacionada con nombramientos y continuidad de docentes, expedición de certificados laborales, solicitudes de UGPP. consulta explícita para compra de póliza de manejo del fondo de servicios educativos, solicitan se realice la valoración laboral para el desempeño de funciones de un docente, solicitan copias auténticas de actos administrativos, a través de apoderado solicita incremento anual que se le aplican a la mesada pensional que devenga, igualmente para corregir el número de documento de identidad, solicitan se nombre un auxiliar de servicios generales, un coordinador, docentes , , solicitud de información de plazas vacantes o en provisionalidad de las asignaturas de básica primaria en la zona urbana de Nariño, la florida, Chachagui y Yacuanquer. solicitud de cumplimiento de fallo de tutela -, solicitan la desvinculación del seguro de vida, solicita se informe el estado del convenio conectividad de las sedes educativas públicas y se informe el destino del saldo de la cuenta bancaria que al 30 de abril de 2018 asciende a la suma de \$52.240.875.72; derecho de petición sobre concepto y giro de aportes.

Radicación de resoluciones: Durante el mes de Junio se radicarón 647 resoluciones para un total de resoluciones radicadas hasta la fecha de 2.467 por los siguientes conceptos: comisiones temporales por encargo como directivo docente coordinador 1, comisiones temporales por encargo como directivo docente rector 1, licencias con reemplazo 74, licencias ordinarias sin reemplazo 4, nombramiento temporal 17, reemplazo vacaciones 14, retiros20, terminación de comisiones por encargo 2, vacancia temporal 7, comunicados 123 y novedades de nómina 169.

- Se han Posesionado por concepto de licencias profesionales y no profesionales, y reemplazos de vacaciones 102 y se notificaron personalmente 190, se entregaron 102 planillas de afiliaciones a la oficina de nómina y se hizo la devolución de 55 hojas de vida.
- Se han recibido de Recursos Humanos los siguientes actos administrativos de Docentes: Comisiones temporales por amenaza 2, Nombramientos periodo de prueba 151, nombramientos provisionales banco de la excelencia 13, Reintegro por orden judicial 1, Notificación de Recursos de Reposición 3, terminación comisión por amenaza 5 terminación nombramientos provisionales 33, por traslados 20, se enviaron 124 comunicados y se posesionaron 32 docentes.
- Se han revisado carpetas de prestaciones 268, radicación de carpetas 253, notificación personal 302, notificación con autorización 19, notificación /representante legal 11, se enviaron 356 comunicados 6 y 19 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 15, notificaciones personales 37, notificaciones con autorización 08, comunicados para notificación 49, resoluciones enviadas a archivo 60.
- 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**