

INFORME DE GESTIÓN
MAYO

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 mayo se han radicado en Atención al Ciudadano 3.854 peticiones para las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación relacionados en la plataforma SAC. Durante este mes se presentaron 30 quejas y 4 reclamos, discriminadas así:

QUEJAS 30

Denuncia en averiguación, por presuntas conductas sexuales inapropiadas con alumnos de grado sexto a once de bachillerato, queja contra docentes por vender elementos en la i.e. sin autorización, investigación disciplinaria en contra de docentes por asuntos de acoso sexual tema que fue informado a fiscalía, queja en contra de docentes por ausentismo, queja por mal comportamiento de docentes, abandono de cargo, ausencias y mala enseñanza en educación sexual, queja por falta de nombramiento de docentes, solicita el reconocimiento de salario de acuerdo al escalafón, queja por ausencia de docentes en su sitio de labor, queja por enviar convenio de traslado sin firmas, inconformidad por la prestación de servicios de una docente, ausentismo de un celador, queja en contra de un tercero por libranza por descuentos en nómina, que por sentirse amenazada una docente por sus compañeros de trabajo, queja por extralimitación de funciones, solicita se investigue el cobro de horas extras no trabajadas de dos docentes, descuentos de nómina ya realizados.

RECLAMOS: 4

Solicitan el nombramiento de docentes idóneos, para mejorar la calidad de la educación en las instituciones, solicita el traslado de un docente nombrado en provisionalidad

DEPENDENCIAS	QUEJAS	CONCEPTO	RECLAMOS	CONCEPTO
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	RECTOR DE LA I.E. JUANAMBU DE LA UNIÓN. PRESENTA QUEJA POR LA INDOLENCIA Y ATROPELLOS A ESTUDIANTES DE LA I.E., POR LA FALTA DE DOCENTES.		
COBERTURA	3	INCONFORMIDADES FRENTE AL OPERADOR DEL PROGRAMA DE ALIMENTACION ESCOLAR PRESENTADO POR EL RECTOR DE LA I.E. VALPARAÍRO BAJO EL CARMEN - SAN LORENZO Y FALTA DE SUMINISTROS PARA EL TRANSPORTE ESCOLAR PRESENTADO POR LA I.E. SANTA TERESITA E ALTAQUER BARBACOAS.		
DESPACHO	1	LA COMUNIDAD EDUCATIVA DEL DIVISO, CANSADOS DEL OLVIDO, EL ABANDONO AL CUAL NOS TIENE SOMETIDOS EL ALCALDE DE BARBACOAS, LA GOBERNACIÓN DE NARIÑO, SECRETARÍA DE EDUCACIÓN; LEVANTAMOS NUESTRA VOZ DE PROTESTA, Y EXIGIMOS CONDICIONES DIGNAS PARA NUESTROS ESTUDIANTES EN INFRAESTRUCTURA, AULAS, TRASPORTES ESCOLAR, DOTACIÓN DE MATERIAL DIDÁCTICO Y PEDAGÓGICO, LABORATORIOS DE QUÍMICA, FÍSICA Y BIOLOGÍA, SALA DE AUDIOVISUALES Y SALA DE INFORMÁTICA Y NOMBRAMIENTO DEL SR. RECTOR Y DOCENTES QUE FALTAN EN LA INSTITUCIÓN Y/O EL PAGO DE HORAS EXTRAS PARA EL CUBRIMIENTO DE LA JORNADA PARA LOS NIÑOS Y NIÑAS, JÓVENES DE LA COMUNIDAD Y ASÍ LABREN UN FUTURO DE PAZ, AMOR, ESPERANZA CON PROSPERIDAD Y EQUIDAD SOCIAL.		
GESTION ADMINISTRATIVA	1	LA COMUNIDAD DEL CORREGIMIENTO DE LLORENTE, PERTENECIENTE AL RESGUARDO INDÍGENA DE MALES DEL MUNICIPIO DE CORDOBA, MANIFIESTAN INCONFORMIDAD POR LOS SERVICIOS PRESTADOS DEL CONSERJE WILLIAM DIAZ, EXIGEN CAMBIO INMEDIATO		
INSPECCION Y VIGILANCIA	12	DENUNCIA EN AVEIGUACIÓN, POR PRESUNTAS CONDUCTAS SEXUALES INAPROPIADAS CON ALUMNOS DE GRADO SEXTO A ONCE DE BACHILLERATO, QUEJA CONTRA DOCENTES POR VENDER ELEMENTOS EN LA I.E. SIN AUTORIZACION, INVESTIGACION DISCIPLINARIA EN CONTRA DE DOCENTES POR ASUNTOS DE ACOSO SEXUAL TEMA QUE FUE INFORMADO A FISCALIA, QUEJA EN CONTRA DE DOCENTES POR AUSENTISMO, QUEJA POR MAL COMPORTAMIENTO DE DOCENTES, ABANDONO DE CARGO, AUSENCIAS Y MALA NSEANZA EN EDUCACION SEXUAL.		
PRESTACIONES SOCIALES			1	PRESENTA RECLAMO SOLICITANDO LA CORRECCION DE LA ORDEN DE PAGO POR PRESTACIONES SOCIALES
RECURSOS HUMANOS	12	QUEJA POR FALTA DE NOMBRAMIENTO DE DOCENTES, SOLICITA EL RECONOCIMIENTO DE SALARIO DE ACUERDO AL ESCALAFON, QUEJA POR AUSENCIA DE DOCENTES EN SU SITIO DE LABOR, QUEJA POR ENVIAR CONVENIO DE TRASLADO SIN FIRMAS, INCONFORMIDAD POR LA PRESTACION DE SERVICIOS DE UNA DOCENTE, AUSENTISMO DE UN CELADOR, QUEJA EN CONTRA DE UN TERCERO POR LIBRANZA POR DESCUENTOS EN NOMINA, QUE POR SENTIRSE AMENAZADA UNA DOCENTE POR SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO, QUEJA POR EXTRALIMITACION DE FUNCIONES, SOLICITA SE INVESTIGUE EL COBRO DE HORAS EXTRAS NO TRABAJADAS DE DOS DOCENTES, DESCUENTOS DE NOMINA YA REALIZADOS,	3	SOLICITAN EL NOMBRAMIENTO DE DOCENTES IDONEOS, PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA EDUCACION EN LAS INSTITUCIONES, SOLICITA EL TRASLADO DE UN DOCENTE NOMBRADO EN PROVISIONALIDAD
Total	30		4	

Se han radicado 272 derechos de petición en el mes

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	3
ASUNTOS LEGALES	102
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1
CALIDAD EDUCATIVA	2
COBERTURA	2
CONSTANCIAS	9
DESPACHO	1
ESCALAFON	2
GESTION ADMINISTRATIVA	2
GESTION ORGANIZACIONAL	1
INSPECCION Y VIGILANCIA	6
PRESTACIONES SOCIALES	17
RECURSOS HUMANOS	113
TESORERIA	1
TOTAL	272

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

Solicitud de licencias, novedades, convocatorias, salud ocupacional y solicitudes de entidades nacionales y territoriales, solicitud de hojas de vida, quejas contra servidores públicos, recursos de reposición. recursos de apelación, revocatorias directas, solicitud y tramite de prestaciones sociales, formación docente, directivos docentes y administrativos. y asignación de docente educación especial, PAE-programa de alimentación escolar y pago de contrato, bonos pensionales, certificados y solicitudes de entidades y pago de horas extras, solicitud acta de reunión 3 de mayo, recursos de reposición, quejas contra celador de i.e. y pago de bonificación de dotación, informe de accidente laboral de un auxiliar administrativo, renovación de licencia, queja contra servidores públicos, y reposición tiempo escolar, solicitud de agilización de trámite de prestaciones sociales. certificados y tramites de prestaciones sociales, homologación, necesidades de planta, inconsistencias de nómina, recursos de reposición, cumplimiento fallo de tutela, paz y salvo, solicitud de licencias, traslados, terceros por libranza y servidores públicos amenazados e inconsistencias de nómina.

Radicación de resoluciones: Durante el mes de mayo se radicaron 420 resoluciones para un total de resoluciones radicadas hasta la fecha de 1820. por los siguientes conceptos: por comisiones temporales por encargo como directivo docente coordinador 1, por comisión de servicios para ocupar un cargo de libre nombramiento y remoción 1, licencias con reemplazo 67, licencias ordinarias sin reemplazo 6, nombramientos temporales 15, reemplazo de vacaciones 4, por retiros 25, terminación de comisiones por encargo 1, se enviaron 62 comunicados y se reportaron 169 novedades a la oficina de nómina de la Secretaría de Educación.

- Se han Posesionado por concepto de licencias profesionales y no profesionales, y reemplazos de vacaciones 89 y se notificaron personalmente 148, se entregaron 89 planillas de afiliaciones a la oficina de nómina notificaciones por aviso 4 y se hizo la devolución de 43 hojas de vida

- Se han recibido de Recursos Humanos los siguientes actos administrativos de Docentes: incorporaciones por traslados definitivos 5, Comisiones temporales por amenaza 5, Nombramientos periodo de prueba 6, nombramientos provisionales banco de la excelencia 16, Notificación de Recursos de Reposición 4, por traslados 16, se enviaron 60 comunicados y se posesionaron 21 docentes.

- - Se han revisado revisión de carpetas 247, radicación de carpetas presentación personal 233, notificación personal 309, notificación con autorización 11, notificación /representante legal 17, comunicados 6 y comunicados por aviso 19 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 Secretaria de Educación, donde su compromiso ha sido total, por lo tanto resalto su labor y trabajo mancomunado destacando su



ATENCION AL CIUDADANO
RUTH MELVI GORDILLO H.
PROFESIONAL UNIVERSITARIO G.4
LIDER Y ADMINSTRADORA SAC