

INFORME DE GESTIÓN

OCTUBRE

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 Octubre se han radicado en Atención al Ciudadano 3.783 peticiones para las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación relacionados en la plataforma SAC.

Durante este mes se presentaron 34 quejas discriminadas así:

DEPENDENCIAS	QUEJAS	CONCEPTO
ATENCION AL CIUDADANO	5	PAR APRESENTAR ANTE COMITÉ DE CONVVENCIA , SE RECEPCIONAN EN ESTA OFICINA POR NO EXISTIR COMITÉ
CALIDAD EDUCATIVA	1	IRREGULARIDADES QUE SE VIENEN PRESENTADO EN LA I.E JORGE ELIECER GATÁN CON EL PROCESO DE EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN Y PRESENTA QUEJA EN CONTRA DEL DOCENTE
COBERTURA	3	QUEJA EN CONTRA DE UN RECTOR, CONTRA DOCENTE POR POSIBLE ROBO DE EQUIPOS, QUEJA EN CONTRA DEL PROGRAMA PAE, CON REFERENCIA A ENTREGA DE COMBUSTIBLE
GESTION ADMINISTRATIVA	2	QUEJA EN CONTRA DE UN RECTOR, CONTRA DOCENTE POR POSIBLE ROBO DE EQUIPOS, QUEJA EN CONTRA DEL PROGRAMA PAE, CON REFERENCIA A ENTREGA DE COMBUSTIBLE Y SOLICITAN LA TERMINACION DE CONTRATO DE CONDUCTOR POR MAL MANEJO E IRRESPONSABILIDAD
INSPECCION Y VIGILANCIA	9	SOLICITA SE HAGA UN LLAMADO AL COORDINADOR DE LA I.E SEBASTIAN BELALCAZAR POR MAL MANEJO DE SU CARGO, SOLICITA COLABORACION INMEDIATA SOBRE ANOMALIAS QUE SE ESTAN PRESENTANDO EN EL MUNICIPIO DE TUQUERRES, INFORMA QUE EXISTE UN INSTITUTO LLAMADO INCAP QUE
RECURSOS HUMANOS	13	LA JUNTA DE PADRES DE FAMILIA DE LA I.E JESUS DE PRAGA DEL MUNICIPIO DE SANDONA, SOLICITAN EL TRASLADO DEL SEÑOR LUIS HERNANDO NARVÁEZ PANTOJA A S.G. INFORME DE LA DOCENTE ROSA ELENA OLIVAR ODRIQUEZ, SOLICITANDO SU TRASLADO, QUEJA EN CONTRA DE CELADOR DE
Total	34	

QUEJAS 34

Para presentar ante comité de convivencia, se recepcionan en esta oficina por no existir comité irregularidades que se vienen presentado en la I.E JORGE ELIECER GAITÁN con el proceso de evaluación y promoción y presenta queja en contra del docente, queja en contra de un rector, contra docente por posible robo de equipos, queja en contra del programa PAE, con referencia a entrega de combustible, queja en contra de un rector, contra docente por posible robo de equipos, queja en contra del programa PAE con referencia a entrega de combustible y solicitan la terminación de contrato de conductor por mal manejo e irresponsabilidad, solicita se haga un llamado al coordinador de la IE SEBASTIAN BELALCAZAR por mal manejo de su cargo, solicita colaboración inmediata sobre anomalías que se están presentando en el municipio de Túquerres, informa que existe un instituto llamado INCAP que la junta de padres de familia de la I.E JESUS DE PRAGA del municipio de Sandona, solicitan el traslado del señor Luis Hernando Narváez Pantoja Auxiliar de servicios generales,. informe de la docente Rosa Elena oliva Rodríguez, solicitando su traslado, queja en contra de celador

Se han radicado 146 derechos de petición en el mes de octubre

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	4
ASUNTOS LEGALES	24
ATENCION AL CIUDADANO	3
COBERTURA	1
CONSTANCIAS	6
ESCALAFON	1
GESTION ADMINISTRATIVA	2
GESTION ORGANIZACIONAL	0
HOJAS DE VIDA	5
INSPECCION Y VIGILANCIA	
PLANEACION	2
PRESTACIONES SOCIALES	14
RECURSOS HUMANOS	83
SISTEMAS	
TOTAL	146

Solicita copias de decretos de nombramiento, de reconocimiento de la pensión de sobreviviente y actas de posesión; de igual manera presenta documentos que soporta factura 4169 para trámite de pago. recursos de reposición contra actos administrativo, aclarar o revocar una resolución,

solicitud de reconocimiento de la relación laboral y el pago de todas las prestaciones laborales y sociales, restitución del derecho de cesantías retroactivas solicitudes para comité de convivencia laboral, comunidades negras del territorio colectivo copdiconc frente al tema de educación, mediante apoderado solicita se expida certificado de tiempo de servicios. certificado de salarios, certificación de vinculación como docente por contrato, certificación de historia laboral certificado de funciones, Solicita designación de remplazo del señor Fabián Jaramillo, miembro de comité evaluador de nacionalidades solicita pago de contrato y se informe porque no se contrató sus servicios, solicitan copias de actos administrativos certificaciones expedidas por la Sed Nariño, por inversión de excedentes financieros vigencia 2016, invertidos y ejecutados año 2017. queja por acoso laboral, revocatoria de actos administrativos por: retiro del servicio, pensión de vejez, prestaciones laborales y sociales, reliquidación de pensión jubilación, corregir el régimen de liquidación de cesantías, teniendo en cuenta el régimen de retroactividad, inconsistencias de nómina, informa que ante la imposibilidad de seguir firmando asistencia en la Sed Nariño, solicita respetuosa y comedidamente disponer traslado a las siguientes entidades territoriales certificadas del valle de cauca: Buga, Tuluá, Palmira

Radicación de resoluciones: Durante el mes de Octubre se radicaron 677 resoluciones para un total de resoluciones radicadas hasta la fecha de 4.938 por los siguientes conceptos: comisión de estudios no remuneradas 2, comisiones temporales por encargo como directivo docente coordinador 1 comisiones temporales por encargo como directivo docente rector 1, licencias con reemplazo 67, licencias ordinarias sin reemplazo 4, nombramiento temporal 4, reemplazo vacaciones 5, retiros 18 , comunicados 94 y novedades de nómina 223

- Se han Posesionado por concepto de licencias profesionales y no profesionales, y reemplazos de vacaciones 82 y se notificaron personalmente 127, se entregaron 81 planillas de afiliaciones a la oficina

de nómina, se reintegraron 15 hojas de vida a la oficina correspondiente y se notificaron por aviso 53.

- Se han recibido de Recursos Humanos los siguientes actos administrativos Continuidad de docentes provisionales 7, incorporaciones traslado definitivo 1, nombramientos provisionales 13, convocatoria proceso de traslados 1, revocatoria de nombramientos periodo de prueba 8, reconocimiento de docentes amenazados 1, traslados 12, Actas de posesión 20, se enviaron 48 comunicados y 3 notificaciones por aviso.

- - Se han revisado 302 carpetas de prestaciones radicación de carpetas 297, notificación personal 191, notificación con autorización 27, notificación por representante legal 14, se enviaron 313 comunicados, Reportes de cesantías 1 y 19 notificaciones por aviso enviados. a los diferentes docentes indicándoles que se acerquen al módulo 5
- Con respecto al módulo 7 de notificaciones de escalafón, se notificaron por aviso 25, personalmente 46, con autorización 2, se enviaron comunicados para notificación 73 y se enviaron a archivo 73 resoluciones de escalafón.
- 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 pertenencia y pertinencia



ATENCION AL CIUDADANO

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