

# INFORME DE GESTIÓN

SEPTIEMBRE

# 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 Septiembre se han radicado en Atención al Ciudadano 3.698 peticiones para las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación relacionados en la plataforma SAC.

Durante este mes se presentaron 33 quejas y discriminadas así:

DEPENDENCIAS	QUEJAS	CONCEPTO
COBERTURA	2	PRESENTA INFORME DE VALENCIA QUE PRESENTA POR PARTE DE PROVEEDOR DEL RESTAURANTE ESCOLAR DEL C.E PUENTE DE TIERRA DEL MUNICIPIO DE CUASPUD CARLOSAMA. DOCUMENTO CONTRALORIA EN DERECHO DE PETICION INFORMACION, ACLARACION Y RECOMENDACIONES SOBRE PAGO 10% PENDIENTE CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO EDUCATIVO SED No: 1097-2017 Y CONTRATOS No: 05-2017-16-2017, 17-2017, 18-2017, 19-2017 Y 24-2017 ADELANTADOS
INSPECCION Y VIGILANCIA	12	SOLICITA SE LE INFORME CUAL FUE EL PROCEDIMIENTO QUE SE REALIZO AL INTERIOR DE LA INSTITUCION PARA REALIZAR LA INVESTIGACION DE LAS CONDUCTAS REPORTADAS EN CONTRA DE LOS DOCENTE NARCIZA ROSERO YEPEZ Y JESUS ANTONIO CANCHALA QUIROZ, ESTUDIANTE DEL GRADO 11 DE LA I.E. PABLO VI DE TAMINANGO, PRESENTA QUEJA EN CONTRA DEL SEÑOR ECTOR, Y EL COORDINADOR, QUEJA EN CONTRA DE DOCENTES, QUEJAS EN CONTRA RECTORES, OCENTES Y ADMINISTRATIVOS, INFORMA QUE LOS DOCENTES OSCAR NELSON SALAZAR RIVERA Y CARLOS ELEAZAR PAREDES EN EL PRESENTE AÑO LECTIVO ESTÁN INCUMPLIENDO CON UNA DE LAS OBLIGACIONES COMO ES LA ENTREGA DE PLANEACION ACADEMIA Y LA PREPARACION DE CLASES, AUSENCIAS DE DOCENTES, LOS PADRE DE FAMILIA DE LA I.E SAN VICENTE MULAS DE LA MANERA MAS ATENTAN A CONOCER LO QUE ESTA SUCEDIENDO CON EL DOCENTE GILBERTO CHALPARIZAN QUIEN DICTA CLASE EN LA VIVIENDA DEL SECTOR SANTA ROSA DE CUMBAL, QUIEN NO HA VENIDO DICTANDO EN SUS HORARIOS CORRESPONDIENTES
PRESTACIONES SOCIALES	1	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE PRESTACIONES SOCIALES
RECURSOS HUMANOS	18	SOLICITA SE REALICE CAMBIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL AREA DE CELADURIA DE LA I.E JUABANGUANA DEL CORREGIMIENTO DE SANTA FE DEL MUNICIPIO DE BUESAGO, POR QUEJA PRESENTADA EN EL ESCRITO EN CONTRA DE LOS SEÑORES HUGO LASSO Y LUIS CARLOS ELENDZ, INCONFORMISMO FRENTE A AL FALLO DEL ESTUDIO TÉCNICO DE HOJAS DE VIDA FRENTE A LA CONVOCATORIA 017 DEL 21 DE AGOSTO DE 2018, INCONSISTENCIAS DE NOMINA, SOLICITA SE ORDENE AL SEÑOR RECTOR JOSE ALVARO DELGADO LOPEZ, REALIZAR LOS TRAMITES PERTINENTES PAR OTORGAR PERMISO Y QUE LE PERMITA REALIZARA EL TRATAMIENTO TERPEUTICO, SE ABSTENGA DE DIRIGIR ORDENES DE LIMPIEZA A INSTALACIONES Y UNIDADES SANITARIAS SOLICITAN EL NOMBRAMIENTO DE ORIENTADOR ESCOLAR QUIEN RENUNCIÓ. ADJUNTO A LA PRESENTE LA QUEJA CONTRA EL SEÑOR VICTOR QUAITARILLA FUNCIONARIO DE NUESTRA INSTITUCION PARA SU CORRESPONDIENTE TRAMITE, SOLICITA EL PAGO POR LABORAR EN ZONAS DE DIFÍCIL ACCESO CORRESPONDIENTE AL MES S DE AGOSTO
<b>Total</b>	<b>33</b>	

## QUEJAS 33

Los docente Narcisa Rosero Yépez y Jesús Antonio Cánchala Quiroz, estudiante del grado 11 de la I.E. PABLO VI de Taminango, presenta queja en contra del señor Rector, y el coordinador , queja en contra de docentes, quejas en contra rectores, Docentes y administrativos, informa que los docentes Oscar Nelson Salazar Rivera y Carlos Eleazar Paredes en el presente año lectivo están incumpliendo con una de las obligaciones como es la entrega de planeación académica y la preparación de clases, ausencias de docentes, los padre de familia de la I.E. SAN VICENTE de mulas de la manera más atenta dan a conocer lo que está sucediendo con el docente Gilberto Chalparizan quien dicta clase en la vivienda del sector Santa Rosa de Cumbal, quien no ha venido dictando en sus horarios correspondientes, queja por demora en trámite de prestaciones sociales, solicita se realice cambio del personal administrativo en el área de celaduría de la II.E. JUBANGUANA del corregimiento de santa fe del municipio de Buesaco, por queja presentada en el escrito en contra de los señores Hugo Lasso y Luis Carlos Meléndez, inconformismo frente a al fallo del estudio técnico de hojas de vida frente a la convocatoria 017 del 21 de agosto de 2018, inconsistencias de nómina, solicita se ordene al señor rector José Álvaro Delgado López, realizar los trámites pertinentes para otorgar permiso y que le permita realizara el tratamiento terapéutico, se abstenga de dirigir ordenes de limpieza a instalaciones y unidades sanitarias solicitan el nombramiento de orientador escolar quien renunció. adjunto a la presente la queja contra el señor Víctor Guaitarilla funcionario de nuestra institución para su correspondiente tramite, solicita el pago por laborar en zonas de difícil acceso correspondiente al mes s de agosto

Se han radicado 158 derechos de petición en el mes de Septiembre:

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	1
ASUNTOS LEGALES	20
CALIDAD EDUCATIVA	0
COBERTURA	2
CONSTANCIAS	8
CONTABILIDAD	0
ESCALAFON	4
GESTION ADMINISTRATIVA	3
GESTION ORGANIZACIONAL	1
HOJAS DE VIDA	2
INSPECCION Y VIGILANCIA	5
PLANEACION	1
PRESTACIONES SOCIALES	12
RECURSOS HUMANOS	93
SISTEMAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>

Solicitan para la I.E. AGROPECUARIA MARISCAL SUCRE DE FUNES, existe la plaza y necesidad del servicio, solicitud de permisos para funcionarios, solicitud de pago de horas extras, dominicales, festivos y recargo nocturno correspondiente al mes de marzo en curso. a celadores, solicita se tenga en cuenta la condición de indígena, y en caso de que se tome la plaza en el municipio de providencia (n) de la I.E PROVIDENCIA, se le respete su estabilidad laboral reforzada y su condición de indígena con el fin de que no se vea afectada, solicitud de continuidad como docente provisional, solicita se expida copias auténticas de actos administrativos, indicar si fueron pagados con recursos del entre territorial o del MEN a algunos docentes. recurso de reposición frente a actos administrativos, pretensión para los señores alcalde municipal de Pupiales. secretario de obras públicas municipales- secretario de educación municipal. oficina de planeación de Pupiales. suspender la ejecución del proyecto denominado construcción de

polideportivo, revocatorias de actos administrativos, reconocimiento, liquidación y pago de ajustes de salarios, prestaciones sociales, aporte de seguridad social e indemnización moratoria, prestación restitución del derecho de cesantías retroactivas ciudadanos mayores de edad del municipio de Túquerres, manifiestan preocupación que a la fecha no han podido continuar con sus estudios ciclos 3 y 4, solicita permiso para el día lunes 10 de septiembre y que se le permita viajar a una ruta cercana en los días 11 al 14 de septiembre solicita certificado de salarios y factores salariales. solicita constancia laboral con funciones derecho de petición sobre mejoramiento salarial. solicitud de documentación, constancia de notificación y de ejecutoria de resoluciones, informa que LA I. E. MANUEL BRICEÑO del municipio de san pablo tiene tres sedes, la cuales están separadas por unas cuatro cuadras y solamente en la sede de la básica secundaria y media hay un celador; encargado de salvaguardar los bienes solicitan se nombre celadores, la Gobernación de Nariño mediante memorando 2746 envía solicitud de documentación expediente iuc-d-2018-1170040 copia de comprobantes de pago recursos girados a la congregación de religiosas sagrados corazones de Jesús y María. contrato 1097-2017 y copia de informes. informa del accidente laboral sucedido con la docente del municipio de Carlosama de la señora rosa dolores cabrera, presentado el día jueves 6 de septiembre, solicitud de documentación de constancia de notificación y de ejecutoria de resoluciones y copias de documentación. reporte de novedad de ausencia de docentes, padres de familia de estudiantes no desean el regreso de un docente solicitan el traslado del mismo, solicita que el c. e. r. de playa grande del municipio de santa Bárbara de Iscuande vuelva hacer de carácter oficial. queja en contra de docente por maltrato, mediante apoderado solicita se expida acto administrativo por el cual se acceda con carácter favorable a la modificación de las licencias de funcionamiento por cambio de razón social para el instituto educativo para el trabajo y desarrollo humano, respuesta a oficio, relacionado con el informe y conclusiones de la verificación de ejecución del contrato 1087 de 2018, Gobernación de Nariño remite a través de memorando 2814 oficio 78201 reiteración plan de mejora bpin

2017000030157 'fortalecimiento de la permanencia de niños, niñas, adolescente y jóvenes a través del suministro de complemento alimentario solicitud de disminución de descuentos de prestaciones sociales. ajuste pago pensión de jubilación., solicitud inclusión en trámite de reconocimiento de prestaciones sociales cesantías - seguro por muerte, solicita corregir el régimen de liquidación de cesantías teniendo en cuenta el régimen de retroactividad, corregir en base de datos, solicita un nuevo rediseño de proyecto de liquidación de su cesantía definitiva, solicita la derogación de la resolución 1492 de agosto de 2018 por fallecimiento del docente, solicita requerir a la entidad fiduciaria la previsión S.A para que emita nueva ficha de revisión respecto a reconocimiento de sus cesantías parciales en la que se exprese el valor de embargo, solicitud de traslados de docentes, estudiantes de la i.e. comercial san Luis de Aldana, presentan queja en contra de la docente Doris Narcisa Rosero Yépez, solicitan su traslado, concejo directivo de la i.e. el manzano de Taminango, solicitan el cambio de la docente Aidee Yolanda córdoba, solicitud de pago de horas solicita se reasigne al cargo que se encontraba desempeñando, por ser madre cabeza de familia y ser prejubilada. solicita pago de la bonificación por doble jornada, solicitan se cancele el valor respectivo del 25% adicional, inconsistencias de nómina, reclama por no pago de recargo nocturno y horas extras, solicita la realización de una valoración por medicinal laboral, sin dilataciones todas veces que en riesgo esta su vida, reitera que su estado de salud es delicado, solicitud de traslado o reubicación de administrativos y retiro de seguros de vida.

**Radicación de resoluciones:** Durante el mes de Septiembre se radicaron 644 resoluciones para un total de resoluciones radicadas hasta la fecha de 4.281 por los siguientes conceptos: comisión de estudios no remuneradas 1, comisiones temporales por encargo como directivo docente coordinador 1 comisiones temporales por encargo como directivo docente rector 2, licencias con reemplazo 70, licencias ordinarias sin reemplazo 5, nombramiento temporal 4, reemplazo

vacaciones 10, retiros 7, terminación de comisiones por encargo 1, , comunicados 61 y novedades de nómina 152

- Se han Posesionado por concepto de licencias profesionales y no profesionales, y reemplazos de vacaciones 82 y se notificaron personalmente 141, se entregaron 82 planillas de afiliaciones a la oficina de nómina, se reintegraron 63 hojas de vida a la oficina correspondiente.

- Se han recibido de Recursos Humanos los siguientes actos administrativos de traslados ordinarios, aclaratorios, recursos, nombramientos, correcciones de docentes, directivos docentes y administrativos 129, se elaboraron 131 comunicados y notificaciones de aviso de docentes y administrativos, se elaboraron 20 actas de posesión de docentes nombrados en periodo de prueba.

- - Se han revisado carpetas de prestaciones 280, radicación de carpetas 258, notificación personal 194, notificación con autorización 31, notificación por representante legal 11, se enviaron 313 comunicados, Reportes de cesantías 2 y 16 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 11, personalmente 30, con autorización 3, se enviaron comunicados 53 y se enviaron a archivo 44 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.





## **ATENCION AL CIUDADANO**

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