

INFORME DE GESTIÓN
ABRIL

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 Abril se han radicado en Atención al Ciudadano 4.130 peticiones para las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación relacionados en la plataforma SAC. Durante el mes de Abril se presentaron 19 quejas y 3 reclamos, discriminadas así:

DEPENDENCIAS	QUEJAS	CONCEPTO	RECLAMOS	CONCEPTO
ATENCION AL CIUDADANO	1	Queja por la atención del tecnico operativo de planta	2	Corrección de comunicado expedido por el tecnico operativo de planta, por error en el nombre de la institucion educativa
CALIDAD EDUCATIVA	2	Traslado de tutor programa todos aprender y solicitan la presencia del coordinador en educación inclusiva para tratar temas sobre profesional de apoyo para estudiantes con discapacidad		
COBERTURA	2	quejas por problemas en el programa PAE por el suministro de alimentación escolar		
INSPECCION Y VIGILANCIA	7	Queja en contra de docentes por maltrato infantil, ausencias de docentes en su sitio de labor, perdida de 78 alumnos en el area de química, accidente de una menor e indican que no hubo prestación de atención medica y por tanto solicitan se investigue	1	Solicitan visita a una institución educativa
PRESTACIONES SOCIALES	1	Por falta del tramite de pago de cesantias		
RECURSOS HUMANOS	6	Inconsistencias de nómina, suspensión de descuento sin que hasta la fecha lo hayan realizado, cambio de docente en la I.E. Policarpa vereda el Panecillo, nombramiento de docedntes, revisión del acto admnistrativo de nombramiento y falta de pago de un doc		
Total	19		3	

Se han radicado 149 derechos de petición en el mes Abril

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	1
ASUNTOS LEGALES	32
ATENCION AL CIUDADANO	0
CALIDAD EDUCATIVA	7
COBERTURA	3
CONSTANCIAS	3
CONTABILIDAD	1
DESPACHO	2
ESCALAFON	2
GESTION ADMINISTRATIVA	4
HOJAS DE VIDA	1
INSPECCION Y VIGILANCIA	3
PLANEACIÓN	2
PRESTACIONES SOCIALES	12
PRESUPUESTO	1
RECURSOS HUMANOS	61
Total	149

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 nombramientos, revisión de avales, solicitud de Opec para convocatoria, realización de audiencias para convocatoria , solicitud de documentación para demanda, revocatorias de actos administrativos, recursos de reposición, pago de cesantías retroactivas y liquidaciones de cesantías totales, de igual manera solicita la exoneración de presentación de evaluación de desempeño, cumplimiento de fallo de tutela, acompañamiento y asistencia

técnica, denuncia por posibles irregularidades en un contrato, pago de contrato de prestación de servicios, Solicita la corrección y expedición de certificados laborales, bono pensional y expedición de funciones de coordinador, Solicitud de información contable, lograr la eficiencia en la administración de la planta de cargos y del personal docente y propuesta publicitaria, Solicita copia autentica con constancia de notificación y de ejecutoria de la resolución 2219 de junio de 2017, y ascenso de escalafón docente, Solicita se informe la cantidad de instituciones educativas en el Municipio de la Unión , pago de honorarios por prestación de servicios, Documentación para hoja de vida, Queja contra docentes, apertura de grados en una I.E. y solicita informar si la modalidad de convenios suscritos entre Inescol y las fundaciones o institutos son válidos dentro de los parámetros de funcionamiento, I requieren información para comité de convivencia laboral, Solicita el pago de prestaciones sociales, intereses moratorios, reajuste pensión, desistimiento de trámite de prestaciones, Solicitud de información sobre recursos de conectividad, Solicitan nombramientos, presentación de vacaciones temporales pago de horas extras, solicitud de convenios, traslados de docentes, cancelación de seguros de vida, reliquidación de prestaciones sociales

Radicación de resoluciones: Durante el mes de marzo se radicaron 368 resoluciones por los siguientes conceptos: 1 por asignación de funciones como directivo docente – Rector, 84 licencias con reemplazo, 2 licencias ordinarias sin reemplazo, 3 nombramientos temporales de docentes, 6 reemplazos de vacaciones, 13 retiros de administrativos y docentes, 1 suspensión del servicio y 2 terminaciones de comisiones por encargo, de igual manera se expidieron 101 comunicados y 165 novedades de nómina, para un total de resoluciones radicadas hasta la fecha de 959.

- Se han Posesionado por concepto de licencias profesionales y no profesionales, y reemplazos de vacaciones 70 y se notificaron personalmente por días no laborados 8 y por notificaciones de retiros, nombramientos y licencias 130, notificaciones por aviso 5, y se entregaron 74 planillas de afiliaciones a la oficina de nómina y se hizo la devolución de 30 hojas de vida
- Se han recibido de Recursos Humanos los siguientes actos administrativos de Docentes: 2 aclaratorios por solicitud de correcciones, 20 incorporados a la planta por convenios, 9 nombramientos en periodo de prueba, 7 retiros nombramientos provisionales, 14 nombramientos provisionales banco excelencia, 2 reconocimientos de docentes amenazados, 30 recursos de reposición, 38 traslados de docentes, se expidieron 78 comunicados y se realizaron 41 actas de posesión
- Se han revisado 233 carpetas de prestaciones sociales, de las cuales se han radicado 162 carpetas de solicitudes de trámite de prestaciones sociales, se han notificado para el trámite de pago y liquidación de manera personal 388, notificaciones con autorización 27, notificación con representante legal 16, 26 notificaciones con autorización y 11 notificaciones por aviso. Se enviaron 205 comunicados a los diferentes docentes indicándoles que se acerquen al módulo 5 para notificarse de su proceso de trámite de prestaciones sociales.
- Con respecto al módulo de escalafón, se evidencia que se notificaron de manera personal 25 docentes, con autorización 4, notificaciones por aviso 52 y se enviaron 66 comunicados para notificación de escalafón; de igual manera entregaron 81 resoluciones a la oficina de archivo.



respuestas brindadas al ciudadano, es por ello que en el mes de Abril seguimos manteniendonos en los primeros puestos y en la actualidad estamos ocupando el **2 puesto** a nivel nacional con una oportunidad de respuesta del 99.99%, de acuerdo al Ranking del Ministerio de Educación Nacional donde participamos 95 Secretarías a nivel nacional,

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