

INFORME DE GESTIÓN
ENERO

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 Enero se han radicado en Atención al Ciudadano 2.799 peticiones para las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación relacionados en la plataforma SAC.

Durante el mes de enero se presentaron 13 quejas y 1 reclamo, discriminadas así:

DEPENDENCIAS	QUEJAS	CONCEPTO	RECLAMOS	CONCEPTO
ADMINISTRATIVA Y FRA			1	Solicita la correccion de la constancia de trabajo de contratista
ASUNTOS LEGALES	1	Solicita el traslado inmediato como Docente de Química de la Institución Educativa Juan XXIII de Puerres Nariño a la Institución Educativa Técnica Agroecológica de Males del Resguardo de Males como docente de Química en reemplazo del docente en Provisio		
GESTION ADMINISTRATIVA	1	informa sobre la inconsistencia presentada en la oficina de contratación, queja en contra de la señora Paola Nández por el no pago de honorarios al señor Pedro Francisco Quiñones.		
INSPECCION Y VIGILANCIA	8	Queja contra docente por utilizar el restaurante escolar en la I. E. Sagrado Corazón de Jesús de Cumbal, así mismo presentan quejan en contra del Rector. inconviniencia presentada por dos docentes frente a la supervisión realizada por el funcionario Osca		
PRESTACIONES SOCIALES	1	Presenta queja por ineficiencia y fallas en el trámite de su pensión jubilación		
RECURSOS HUMANOS	2	Solicitud de cubrimiento de licencias e inconsistencia de nómina		
Total	13		1	

Se han radicado 112 derechos de petición en el mes enero.

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DE RECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	2
ASUNTOS LEGALES	18
ATENCION AL CIUDADANO	0
CALIDAD EDUCATIVA	3
COBERTURA	5
CONSTANCIAS	8
CONTABILIDAD	0
DESPACHO	0
ESCALAFON	1
GESTION ADMINISTRATIVA	1
GESTION ORGANIZACIONAL	0
HOJAS DE VIDA	5
INSPECCION Y VIGILANCIA	1
PLANEACIÓN	1
PRESTACIONES SOCIALES	12
PRESUPUESTO	0
RECURSOS HUMANOS	47
TESORERIA	1
Total	112

De acuerdo al cuadro anterior se puede evidenciar que la mayoría corresponden a Recursos Humanos y son por solicitudes de traslado de docentes y administrativos, de igual manera requieren el nombramiento de docentes y administrativos para diferentes instituciones educativas, cumplimientos de fallos de tutela, cambios de aseguradoras, solicitudes por problemas de docentes amenazados entre otros, y con respecto a Asuntos legales la mayoría son recursos de reposición en contra de decisiones tomadas por la administración.

Radicación de resoluciones: Durante el mes de enero se radicarón 243 resoluciones por los siguientes conceptos: 1 por comisión de estudios no remunerada, 1 por comisión de servicios, 1 comisión

temporal de servicio por encargo como directivo docente, 34 licencias con reemplazo, 8 licencias ordinarias sin reemplazo, 2 nombramientos temporales, 4 reemplazos de vacaciones, 38 retiros, 3 vacancias definitivas, se expidieron 80 comunicados y 121 novedades entregadas en nómina.

- Se han Posesionado por concepto de licencias profesionales y no profesionales, y reemplazos de vacaciones 40 y se notificaron personalmente 149, notificaciones por aviso 2, notificación de manera personal 8 y se entregaron 40 planillas de afiliaciones a la oficina de nómina.

- Se han recibido de Recursos Humanos los siguientes actos administrativos Docentes: 2 resoluciones aclaratorias, 36 reconocimientos de docentes amenazados, 3 recursos de reposición, 3 revocatorias de nombramientos en periodo de prueba, 3 por retiros de nombramientos provisionales, 13 traslados, 81 actos administrativos de traslado por proceso ordinario y una autorización de periodo de prueba; con respecto a los administrativos 1 terminación de nombramiento en provisionalidad, 1 reintegro administrativo. De igual manera se expidieron 25 comunicados, 15 notificaciones por aviso y se posesionaron 4 administrativos.

- Se han revisado 285 carpetas de prestaciones sociales, de las cuales se han radicado 260 carpetas de solicitudes de trámite de prestaciones sociales, se han notificado para el trámite de pago y liquidación de manera personal 88, notificaciones con autorización 7, notificación con representante legal 16 y 15 notificaciones por aviso. Se enviaron 159 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 45, con autorización 8 y se enviaron 64 comunicados para notificación de escalafón; de igual manera entregaron 45 resoluciones a la oficina de archivo.
- 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.

Agradecemos la labor y apoyo de todos los funcionarios de la Secretaría de Educación, donde su compromiso ha sido total, por lo tanto resalto su labor y trabajo mancomunado destacando su pertenencia y pertinencia con el sistema y obviamente con las respuestas brindadas al ciudadano, es por ello que en el mes de Enero seguimos manteniendonos en los primeros puestos y en la actualidad estamos ocupando el **3 puesto** a nivel nacional con una oportunidad de respuesta del 99.97%, 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

