

INFORME DE GESTIÓN
FEBRERO

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 Febrero se han radicado en Atención al Ciudadano 3.608 peticiones para las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación relacionados en la plataforma SAC.

Durante el mes de Febrero se presentaron 10 quejas y 6 reclamos, discriminadas así:

DEPENDENCIAS	QUEJAS	CONCEPTO	RECLAMOS	CONCEPTO
CONSTANCIAS			1	Falta de liquidación horas extras
INSPECCION Y VIGILANCIA	2	Queja por mal comportamiento e incumplimiento de funciones de docentes		
PRESTACIONES SOCIALES	2	demora en el tramite y pago de prestaciones sociales		
RECURSOS HUMANOS	6	Falta de docentes, incumplimiento en funciones de los docentes, ausencias injustificadas de docentes, queja contra un gobernador indigena por no dejar desempeñar las funciones de un rector, queja contra un docente por maltrato a alumnos, solicitan se to	5	Inconsistencia de nómina por descuento terceros, falta de pago por mejoramiento salarial. Nombramiento de personal administrativo (celador), inconsistencia de nomina por descuentos aplicados
Total	10		6	

Se han radicado 228 derechos de petición en el mes Febrero

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	6
ASUNTOS LEGALES	45
ATENCION AL CIUDADANO	2
CALIDAD EDUCATIVA	10
COBERTURA	13
CONSTANCIAS	10
CONTABILIDAD	1
DESPACHO	1
ESCALAFON	2
GESTION ADMINISTRATIVA	2
HOJAS DE VIDA	3
INSPECCION Y VIGILANCIA	6
PLANEACIÓN	4
PRESTACIONES SOCIALES	45
PRESUPUESTO	1
RECURSOS HUMANOS	69
Total	228

De acuerdo al cuadro anterior se puede evidenciar que la mayoría corresponden a Recursos Humanos y son por solicitudes de traslado de personal docente, de igual manera requieren el nombramiento de docentes y administrativos para diferentes instituciones educativas, cumplimiento de fallos de tutela, cambios de aseguradoras, solicitudes por problemas de docentes amenazados, peticiones formuladas por entidades de control y de gobierno, inconsistencias de nómina y pago de prestaciones sociales a administrativos 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 febrero se radicaron 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 Posicionado por concepto de licencias profesionales y no profesionales, y reemplazos de vacaciones 74 y se notificaron personalmente 137, notificaciones por aviso 15, y se entregaron 73 planillas de afiliaciones a la oficina de nómina y se hizo la devolución de 13 hojas de vida

- Se han recibido de Recursos Humanos los siguientes actos administrativos de Docentes: 4 resoluciones aclaratorias, 37 comisión temporal de docentes amenazados, 13 nombramientos provisionales, 12 reconocimientos de docentes amenazados, 7 recursos de reposición, se expidieron 2 reintegros de docentes y 1 de administrativo y 32 traslados, de igual manera se expidieron 95 comunicados, 5 notificaciones por aviso y se posesionaron 10 docentes.

- Se han revisado 230 carpetas de prestaciones sociales, de las cuales se han radicado 228 carpetas de solicitudes de trámite de prestaciones sociales, se han notificado para el trámite de pago y liquidación de manera personal 184, notificaciones con autorización 27, notificación con representante legal 9 y 3 notificaciones por aviso. Se enviaron 313 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 151, con autorización 6, notificaciones por aviso y se enviaron 238 comunicados para notificación de escalafón; de igual manera entregaron 171 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 en las solicitudes presentadas por nuestros ciudadanos.

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 Febrero 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

