

INFORME DE GESTIÓN
MARZO

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 Marzo se han radicado en Atención al Ciudadano 3.186 peticiones para las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación relacionados en la plataforma SAC.

Durante el mes de Marzo se presentaron 15 quejas y 2 reclamos, discriminadas así:

DEPENDENCIAS	QUEJAS	CONCEPTO	RECLAMOS	CONCEPTO
COBERTURA	1	desde inicio de año escolar no se ha hecho entrega de alimentos para preparación de la sopa, queremos que se respete el mecanismo de entrega de estos alimentos porque nuestros estudiantes así lo requieren.		
GESTION ADMINISTRATIVA	2	Falta de tramite en el pago de honorarios a contratistas		
INSPECCION Y VIGILANCIA	3	Queja en contra docentes por comportamiento y labor		
PLANEACION	1	Queja por falta de contestacion de fondo a una peticion formulada por ente territorial		
PRESTACIONES SOCIALES	4	Queja for falta de pago y agilidad en tramite de prestaciones sociales solicitadas		
RECURSOS HUMANOS	4	Cambio de rector, solicitud de traslado, inconsistencias de nómina	2	inconsistencia de nómina Y corrección en sistema del lugar de trabajo
Total	15		2	

Se han radicado 183 derechos de petición en el mes Marzo

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	2
ASUNTOS LEGALES	25
ATENCION AL CIUDADANO	0
CALIDAD EDUCATIVA	3
COBERTURA	5
CONSTANCIAS	9
CONTABILIDAD	1
DESPACHO	3
ESCALAFON	2
GESTION ADMINISTRATIVA	2
HOJAS DE VIDA	6
INSPECCION Y VIGILANCIA	3
PLANEACIÓN	3
PRESTACIONES SOCIALES	25
PRESUPUESTO	0
RECURSOS HUMANOS	93
Total	183

De acuerdo al cuadro anterior se puede evidenciar que la mayoría corresponden a Recursos Humanos y a la oficina de asuntos legales, donde solicitan siguiente manera: Solicitan nombramiento en periodo de prueba, expedientes de docentes, Recursos de reposición, revocatorias, conceptos jurídicos, proroga de contratos y comité de convivencias, información relacionada con contratación, PAE y gobierno escolar, solicitudes de control interno solicitando información sobre personal docente, derechos de petición sobre accidentes de trabajo de

docentes, solicitan la expedición de actos administrativos , nombramiento de conductor, solicitudes de entes de control sobre información de docentes investigados y solicitud de capacitación en jornada única y tramites adelantados por cesantías, pensión de jubilación, cambio de régimen prestacional y corrección de liquidación de prestaciones.

Radicación de resoluciones: Durante el mes de marzo se radicarón 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.
- 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 marzo 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



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

