

INFORME DE GESTIÓN

DICIEMBRE

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 Diciembre se han radicado en Atención al Ciudadano 3.278 peticiones para las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación relacionados en la plataforma SAC.

Durante este mes se presentaron 11 quejas s discriminadas así:

| DEPENDENCIAS | QUEJAS | CONCEPTO |
|-------------------------|-----------|---|
| PRESTACIONES SOCIALES | 2 | MANIFIESTA LA INCONFORMIDAD POR LA LENTITUD PARA RESOLVER LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN EN LA FIDUPREVISORA CON RESPECTO AL PAGO DE CESANTIAS, SE QUEJA PORQUE DESDE EL MES DE JULIO INICIO TRÁMITES Y HASTA LA FECHA NO SE LE HA CANCELADO. |
| INSPECCION Y VIGILANCIA | 3 | EXPONE LA SITUACIÓN FRENTE AL COMPORTAMIENTO DEL DOCENTE JOSE ARTEMIO YELA, SOLICITANDO CAMBIO, INFORMA COMO MADRE DEL MENOR JAVIER SEBASTIAN ARCOS URBANO, EN EL MES DE JUNIO LE FUE DECOMISADO SU CELULAR, PERO HASTA LA FECHA NO SE HA REALIZADO SU DEVOLUCI |
| RECURSOS HUMANOS | 6 | EXPLICACIONES SOBRE EL NOMBRAMIENTO DE UNA ORIENTADORA ESCOLAR EN LA I.E. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN MUNICIPIO DE TANGUA,. PRESENTA RECLAMACIONES AL ACTA 001 DEL 17 DE DICIEMBRE DE 2018 SOBRE EL PROCESO DE TRASLADOS DE DOCENTES, PRESENTAN QUEJA POR PUNT |
| Total | 11 | |

QUEJAS 11

Manifiesta la inconformidad por la lentitud para resolver los problemas que se presentan en la Fiduprevisora con respecto al pago de cesantías, se queja porque desde el mes de julio inicio trámites y hasta la fecha no se le ha cancelado, expone la situación frente al comportamiento del docente JOSE ARTEMIO YELA, solicitando cambio, informa como madre del menor JAVIER SEBASTIAN ARCOS URBANO, en el mes de junio le fue decomisado su celular, pero hasta la fecha no se ha realizado su devolución, solicita explicaciones sobre el nombramiento de una orientadora escolar en la I.E. NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN municipio de Tangua,. presenta reclamaciones al acta 001 del 17 de diciembre de 2018 sobre el proceso de traslados de docentes, presentan queja por puntuación obtenida.

DERECHOS DE PETICION

Se han radicado 104 derechos de petición en el mes de octubre

| DEPENDENCIAS | NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS |
|-----------------------------|--|
| ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 3 |
| ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA | 1 |
| ASUNTOS LEGALES | 15 |
| CALIDAD EDUCATIVA | 4 |
| CONSTANCIAS | 7 |
| CONTABILIDAD | 10 |
| DESPACHO | 1 |
| ESCALAFON | 2 |
| HOJAS DE VIDA | 1 |
| INSPECCION Y VIGILANCIA | 4 |
| PRESTACIONES SOCIALES | 12 |
| RECURSOS HUMANOS | 42 |
| TESORERIA | 1 |
| SISTEMAS | 1 |
| TOTAL | 104 |

Solicita se proceda a realizar el nombramiento en la plaza adjudicada en la vereda el Tagual del municipio de Policarpa, solicita reubicación en otra plaza, en cumplimiento al parágrafo 2º art. 11 del decreto 2105 de 2017, solicita copias de actos administrativo de nombramiento y posesión, aclaratoria de resoluciones, recursos de reposición, revocatoria de resoluciones, solicita revisión, liquidación y pago de la retroactividad de cesantías, en el menor tiempo posible; solicita asignación de tutores programa todos a aprender Nariño en el cual e ha asignado al municipio de los Andes Sotomayor y San Lorenzo, actualmente nombrada en propiedad en el municipio de la cruz solicita se reubique a la laguna , mediante apoderado solicita se expida certificados de información laboral para bono pensional,

mediante apoderado solicita corregir record de trabajo incluyendo el acto administrativo inicial de vinculación como docente municipal, en calidad de esposa sobreviviente, solicitud de pago de licencias, y procedimiento a seguir para el saneamiento contable para instituciones educativas, padres de familia de estudiantes de la i.E . nuestra señora de las lajas el convento de Chachagui, solicita que el día viernes 7 de diciembre, delegue a un funcionario para que presida el acto de graduación Y presentan recursos de reposición para aprobación de ascenso en escalafón Y solicitud de documentación para procesos disciplinarios.

Radicación de resoluciones: Durante el mes de Diciembre se radicarón 1482 resoluciones para un total de resoluciones radicadas hasta la fecha de 7.427 por los siguientes conceptos: desplazamientos 23, licencias con reemplazo 23, licencias ordinarias sin reemplazo 5 licencias enfermedades sin remplazo 138, reemplazos de vacaciones 90 órdenes de pago 990,, comunicados 1007, retiros del servicio 17, y novedades de nómina 181.

- Se han Posesionado por concepto de licencias profesionales y no profesionales, y reemplazos de vacaciones 118 notificaciones y afiliaciones 118.

- - Se han revisado 98 carpetas de prestaciones, se radicarón carpetas 71, se enviaron 315 comunicados, se realizaron 7 reportes se enviaron 12 notificaciones por aviso. a los diferentes docentes indicándoles que se acerquen al módulo 5

- - Se han recibido de Recursos Humanos los siguientes actos administrativos para la elaboración de actas de posesión y notificaciones: Comisión de servicios Todos aprender 47, nombramientos provisionales Banco de la Excelencia 5, prorroga de nombramientos temporales Todos

Aprender 57, reconocimientos de amenazados 6, traslados por convenios interadministrativos 2, traslados no ordinarios 3, reubicación administrativa 1, se realizaron 12 actas de posesión y se enviaron 30 comunicados para presentarse en el Módulo 6 de Atención al Ciudadano.

- Con respecto al módulo 7 de notificaciones de escalafón, se notificaron por aviso 17, personalmente 25, con autorización 3, se enviaron comunicados para notificación 18 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.

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 a nuestros ciudadanos, para el mes de Octubre ocupó la Secretaría de Educación en el **1º. puesto** a nivel nacional, con un indicador de oportunidad de respuesta del **100%**, de acuerdo al **Ranking** del Ministerio de Educación Nacional donde participamos 95 Secretarías a nivel nacional,

ATENCION AL CIUDADANO

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

