

INFORME DE GESTIÓN

NOVIEMBRE

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 Noviembre se han radicado en Atención al Ciudadano 3.729 peticiones para las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación relacionados en la plataforma SAC.

Durante este mes se presentaron 11 quejas y 2 reclamos discriminadas así:

DEPENDENCIAS	QUEJAS	CONCEPTO	RECLAMOS	CONCEPTO
TESORERIA			1	FALTA DE TRAMITE Y PAGO DE LICENCIA
SISTEMAS			1	SOLICITA RECUPERAR CLAVE PARA DESPRENDIBLE Y CERTIFICADO
PRESTACIONES SOCIALES	2	QUEJA POR FALTA DE TRAMITE Y PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES.		
INSPECCION Y VIGILANCIA	7	PRESENTA QUEJA CONTRA LA RECTORA LA I.E NUESTRA SEÑORA DE LAS LAJAS, SOLICITANDO CAMBIO, MADRE DE LA ESTUDIANTE NATALIA PABÓN YANDI DEL GRADO 11-3 DE LA I.E. JUANANMBU DE LA UNIÓN PRESENTA INCONFORMIDAD CON EL EL DOCENTE AURLIO CORAL LOS PADRES DE FAMILI		
RECURSOS HUMANOS	2	QUEJAS POR INCUMPLIMIENTO LABORAL DE DOCENTES		
Total	11		2	

QUEJAS

11

RECLAMOS 2

Queja por falta de trámite y pago de prestaciones sociales, presenta queja contra la rectora la I.E. Nuestra Señora de las Lajas, solicitan cambio, madre de la estudiante Natalia Pabón Yandi del grado 11-3 de la I.E. Juananmbú del municipio de la Unión presenta inconformidad con el el docente Aurelio Coral, quejas por incumplimiento laboral de docentes y por Reclamos Falta de trámite y pago de licencia y solicita recuperar clave para desprendible y certificados

DERECHOS DE PETICION

Se han radicado 146 derechos de petición en el mes de octubre

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	2
ASUNTOS LEGALES	31
CALIDAD DE EDUCATIVA	1
COBERTURA	3
CONSTANCIAS	10
CONTABILIDAD	31
ESCALAFON	0
GESTION ADMINISTRATIVA	2
HOJAS DE VIDA	1
INSPECCION Y VIGILANCIA	2
PLANEACION	0
PRESTACIONES SOCIALES	16
RECURSOS HUMANOS	170
SISTEMAS	0
TOTAL	273

Docente provisional de la I.E. JOSÈ ANTONIO GALÀN de Iles, solicita se dé cumplimiento a lo ordenado en el parágrafo 2º del artículo 11 decreto 2105 de 2017, procediendo a reubicación en otra plaza, da a conocer la respuesta del consejo comunitario aleja, solicitud de información laboral y documental de señor ANGULO GODOFREDO, oficio 20180951701961, derecho de petición, solicita copias de documentos y actos administrativos, de los señores HAROLD HERNAN ACHICANOY LÓPEZ Y CARLOS BUSTOS ERAZO. Presentan recursos de reposición, Revocación directa, solicita que la Secretaría solucione de manera favorable el trámite que se le esta dando a reporte de novedades de personal docente y administrativo de los diferentes establecimiento, oficio de la oficina de control interno 1711-2018, solicita indagación preliminar 140-2018, investigado en averiguación de responsables. solicita certificar el nombre, cargo y datos de contacto del funcionario a quien se asignó la respuesta de oficios suscritos por parte del señor personero, padre del joven JUAN KEVIN GÓMEZ LÓPEZ, estudiante de la I.E. SAN GERARDO DE LEIVA, solicita se autorice a la I.E. para que legalice la matrícula y el proceso de graduación de su hijo, quien terminó el último ciclo del educación de adultos, solicita se expida tiempo de servicios para bono pensional, esta información en formatos 1, 2 y 3b de información laboral. solicita certificación laboral en formatos de FOMAG - ADRIANA FAJARDO remite copia de derecho de petición de la señora María Eugenia, Gobernación de Nariño remite memorando 3425 solicita

se informe sobre el procedimiento que se llevara a cabo desde la entidad territorial hacia la I.E LOS ARAYANES del municipio de Córdoba, presenta derecho de petición - solicitudes de las diferentes instituciones educativas sobre lineamientos a seguir para saneamiento contable. solicita el pago de la prestación de servicios por contrato de los meses de febrero hasta el 20 de mayo de 2018, presenta derecho de petición - trámite administrativo, financiero y presupuestal para la designación o contratación de personal administrativo conductores, conserjes entre otros, solicita se suministre copias de las incapacidades médico laborales - soportes de liquidación y pago de prestaciones económicas de los meses de enero a septiembre de 2018; padres de familia y comunidad en general de la vereda cundes del municipio de Santacruz - Guachavez, solicitan se restablezca la prestación del servicio educativo en EL C.E. SAN ANTONIO DE CUNDES, miembros de la comunidad de la v vereda hato viejo de Chaachagü. En calidad de esposa solicita se sirva indicar si el señor PEDRO LUIS LUCERO CORAL, al momento de fallecimiento se encontraba vinculado a alguna administradora de riesgos laborales y se sirva indicar en que fondo de pensiones se le cotizo, derecho de petición con el fin de conocer las razones por la cuales no se ha ubicado en comisión de servicio al señor ALFONSO RAMIRO ESCOBAR, mediante apoderado solicita cumplimiento de sentencia. tutela 2ª instancia 2018-000546-01 -

/

Radicación de resoluciones: Durante el mes de Noviembre se radicaron 559 resoluciones para un total de resoluciones radicadas hasta la fecha de 5.945 por los siguientes conceptos: comisiones temporales por encargo como directivo docente Rector 2, desplazamientos 56, nombramientos por disfrute de vacaciones titular 5, licencias con reemplazo 57, licencias ordinarias sin reemplazo 1, licencias enfermedades sin reemplazo 127 reemplazos de vacaciones 6, ordenes de pago 214, comunicados 27 y novedades de nomina 371.

- Se han Posesionado por concepto de licencias profesionales y no profesionales, y reemplazos de vacaciones 63, notificaciones y afiliaciones 95, notificaciones personales días no laborados 11, notificaciones por aviso 10 y notificaciones personales administrativos 4.

- Se han recibido de Recursos Humanos los siguientes actos administrativos Continuidad de docentes provisionales 6, incorporaciones traslado definitivo 3, nombramientos provisionales 6, , revocatoria de nombramientos periodo de prueba 2, reconocimiento de docentes amenazados 1, Actas de posesión 15, se enviaron 35 comunicados y 3 notificaciones por aviso.

- Se han revisado 250 carpetas de prestaciones radicación de carpetas 250, notificación personal 172, notificación con autorización 15, notificación por representante legal 10, se enviaron 285 comunicados, y 14 notificaciones por aviso enviados. a los diferentes docentes indicándoles que se acerquen al módulo 5

- Con respecto al módulo 7 de notificaciones de escalafón, se notificaron por aviso 15, personalmente 35, con autorización 2, se enviaron comunicados para notificación 62 y se enviaron a archivo 62 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 **2º. puesto** a nivel nacional, con un indicador de 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 HERNANDEZ
PROFESIONAL UNIVERSITARIO G.4
LIDER Y ADMINSTRADORA SAC

