

INFORME DE GESTIÓN  
ABRIL

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 abril se han radicado en Atención al Ciudadano 3.476 peticiones para las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación relacionados en la plataforma SAC.

<b>Total de Requerimientos</b>	<b>3476</b>	<b>100%</b>	
<b>Clase de requerimientos</b>			
Denuncia	2	0.0575%	
Felicitaciones	0	0.0000%	
Petición	55	1.582%	
Tramite	3378	97.1807%	
Queja	2	0.0575%	
Sugerencia	33	0.9494%	
Invitación	0	0.0000%	
Reclamo	6	0.1726%	

De igual manera los canales más utilizados para la entrega de las peticiones a la Secretaría de Educación son los siguientes:

<b>CANAL</b>	<b>CANTIDAD</b>
Correo Certificado	197
Correo Electrónico	165
Fax	0
Personal	2831
Web	283
<b>TOTAL</b>	<b>3476</b>

Durante el mes de Abril se presentaron 2 quejas y 6 reclamos, discriminadas así:

Se han radicado 3.309 derechos de petición en el mes abril, correspondiente a las diferentes dependencias, donde se evidencia que la mayoría corresponden a Recursos Humanos

- 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 Secretaria de Educación, aclarando que debemos mejorar en la oportunidad de respuestas, debido a que por no haber respondido a tiempo en el mes de abril ocupando el 14 puesto a nivel nacional con una oportunidad de respuesta del 99.00%, de acuerdo al

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

