

INFORME DE GESTIÓN  
ENERO

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 Enero se han radicado en Atención al Ciudadano 2.625 peticiones para las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación relacionados en la plataforma SAC.

<b>Total de Requerimientos</b>	<b>2625</b>	<b>100%</b>
<b>Clase de requerimientos</b>		
Consulta	0	0%
Petición	29	1.10%
Tramite	2474	94.25%
Queja	0	0.00%
Sugerencia	116	4.42%
Invitación	0	0.00%
Reclamo	6	0.23%

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	125
Correo Electrónico	151
Fax	0
Personal	2263
Web	86
<b>TOTAL</b>	<b>2625</b>

Durante el mes de enero se presentaron 4 quejas y 6 reclamo, discriminadas así:

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>TOTAL RECLAMO</b>
HOJAS DE VIDA	SOLICITA COPIA DE LA RESOLUCION DE ESC	1
NOMINA	SOLICITAN PAGO DE TERCEROS POR LIBRAM	3
TESORERIA	SOLICITA LA CANCELACION DE LICENCIAS	1
CONSTANCIAS	SE EXPIDA CERTIFICADO DE SALARIOS	1
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>TOTAL QUEJAS</b>
INSPECCION Y VIGILANCIA	LAS QUEJAS PRESENTADAS SON POR CONCEPTO DE CAMBIO DE DOCENTES EN EL RESGUARDO INDIGENA AWA SANDE , INCONFORMIDAD CONTRA LA REGTORA DE LA I.E. SAGRADO CORAZON DE JESUS POR NO ACEPTAR LA ADMISION DE UN ALUMNO PARA GRADO DECIMO QUEJA CONTRA LA CONDUCTA DE LA PSICOLOGA DE LA I.E. NORMAL SUPERIOR DEL MAYO , Y CONTRA LA DOCENTE DEL CENTRO EDUCATIVO RURAL DSE BARBACOAS.	4
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>

Se han radicado 2.480 derechos de petición en el mes enero.

<b>DEPENDENCIAS</b>	<b>NUMERO DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS</b>
Administrativa Y Financiera	30
Archivo Y Correspondencia	55
Asuntos Legales	25
Atención Al Ciudadano	26
Calidad Educativa	62
Cobertura	79
Constancias	454
Contabilidad	14
Despacho	20
Escalafon	67
Gestion Administrativa	43
Gestion Organizacional	5
Hojas De Vida	139
Inspeccion Y Vigilancia	35
nomina	401
Planeación	20
Prestaciones Sociales	183
Presupuesto	4
Recursos Humanos	663
Sistemas	9
Tesoreria	146
<b>Tota Entidad:</b>	<b>2480</b>

De acuerdo al cuadro anterior se puede evidenciar que la mayoría corresponden a Recursos Humanos y son por solicitudes de traslado de docentes y administrativos, 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 entre otros

Radicación de resoluciones: Durante el mes de enero se radicarón 298 resoluciones por los siguientes conceptos: comisión temporal de servicio por encargo directivo docente, licencias con reemplazo, licencias ordinarias sin reemplazo, nombramientos temporales, reemplazos de vacaciones, retiros, vacancias definitivas, se expidieron 60 comunicados y 80 novedades entregadas en nómina.

- Se han Posesionado por concepto de licencias profesionales y no profesionales, y reemplazos de vacaciones 35 y se notificaron personalmente 110, notificaciones por aviso 1, y se entregaron 40 planillas de afiliaciones a la oficina de nómina.

- Se han recibido de Recursos Humanos los siguientes actos administrativos Docentes: nombramientos provisionales banco excelencia, temporales tutores y por necesidad del servicio, reconocimiento por amenaza, Recursos de reposición, revocatoria nombramientos periodo de prueba, traslados proceso ordinario proceso no ordinario definitivos y orden judicial y posesiones por nombramientos 5. Se enviaron 60 comunicados.

- Se han revisado carpetas 96, carpetas de prestaciones sociales, de las cuales se han radicado carpetas 71, se enviaron 315 comunicados, comunicados por aviso 19, y se expidieron reportes d.a.r.3 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 33, notificaciones con autorización 02, comunicados para notificación 28, resoluciones enviadas a archivo 35

-  
- 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, 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 Enero seguimos manteniendonos en los primeros puestos y en la actualidad estamos ocupando el **4 puesto** a nivel nacional con una oportunidad de respuesta del 98.75%, de acuerdo al Ranking del Ministerio de Educación Nacional donde participamos 95 Secretarias a nivel nacional,

**ATENCION AL CIUDADANO**

**RUTH MELVI GORDILLO H.**

**PROFESIONAL UNIVERSITARIO G.4**

**LIDER Y ADMINSTRADORA SAC**

