

INFORME DE GESTIÓN
FEBRERO

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 Febrero se han radicado en Atención al Ciudadano 3.707 peticiones para las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación relacionados en la plataforma SAC.

Total de Requerimientos	3707	100%
Clase de requerimientos		
Denuncia	1	0.027%
Felicitaciones	1	0.027%
Petición	52	1.40%
Tramite	3563	96.1%
Queja	4	0.11%
Sugerencia	76	2.05%
Invitación	0	0.00%
Reclamo	10	0.27%

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

CANAL	CANTIDAD
Correo Certificado	181
Correo Electrónico	256
Fax	0
Personal	3026
Web	244
TOTAL	3707

Durante el mes de febrero se presentaron 3 quejas y 9 reclamos, discriminadas así:

DEPENDENCIA	CONCEPTO	TOTAL QUEJAS
ATENCION AL CIUDADANO	MALA ATENCIÓN Y GROSERIA	1
COBERTURA	RESTAURANTE ESCOLAR	1
RECURSOS	TRASLADO CENTRO EDUCATIVO MUESMUERAN BAJO	1
TOTAL		3

DEPENDENCIA	CONCEPTO	TOTAL RECLAMO
NOMINA	INCONSISTENCIAS DE NOMINA	1
PRESTACIONES SOCIALES	TRAMITE DE PRESTACIONES SOCIALES Y ECONÓMICA ANTE LA FIDUPREVISOR	1
CALIDAD EDUCATIVA	NECESIDADES DE RECURSOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVAS	1
CALIDAD EDUCATIVA	NOVEDADES DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	1
CONSTANCIAS	CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO DE DOCENTES O ADMINISTRATIVOS	1
CONSTANCIAS	CERTIFICACION PARA BONO PENSIONAL	1
CONSTANCIAS	CERTIFICACION SALARIAL	1
ATENCION AL CIUDADANO	NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES	1
INSPECCION Y VIGILANCIA	SOLICITUD DE CUPOS	1
TOTAL		9

Se han radicado 3.478 derechos de petición en el mes febrero, correspondiente a las diferentes dependencias, donde se evidencia que la mayoría corresponden a Recursos Humanos

Radicación de resoluciones: Durante el mes de febrero se radicarón 357 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 Notificaciones personales 99 Actas de Posesión 76, Solicitud y Devolución de Carpetas a Hojas de Vida 30, Notificaciones de licencias docentes y administrativos vía telefónica 18 y Notificaciones personales cesantías administrativos

- 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 Se enviaron comunicados. para notificar los actos administrativos mencionados.

- Se han revisado en el módulo de prestaciones sociales ventanilla

Revisión de carpetas 171, radicación de carpetas 159, se enviaron 176 comunicados a los diferentes docentes indicándoles que se acerquen al módulo 5 para notificarse de su proceso de trámite de prestaciones sociales se notificaron a 129 docentes, se foliaron 129 carpetas y se hicieron 3 reportes DAR .

Con respecto al módulo de escalafón, se evidencia que se notificaron de manera personal 56, notificaciones con autorización 74

- 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, con una oportunidad de respuesta del 99.31%

Agradecemos la labor y apoyo de todos los funcionarios de la Secretaría de Educación, aclarando que debemos mejorar en la oportunidad de respuestas, debido a que por no haber respondido a tiempo en el mes de Febrero ocupando el 14 puesto a nivel nacional con una oportunidad de respuesta del 99.31%, de acuerdo al Ranking del Ministerio de Educación Nacional donde participamos 95 Secretarías a nivel nacional,

ATENCION AL CIUDADANO

RUTH MELVI GORDILLO H.

PROFESIONAL UNIVERSITARIO G.4

LIDER Y ADMINSTRADORA SAC

