

INFORME DE GESTIÓN
JULIO

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 Julio se han radicado en Atención al Ciudadano 3.720 peticiones para las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación relacionados en la plataforma SAC.

Total de Requerimientos	3720	100%	
Clase de requerimientos			
Denuncia	2	0.0540%	
Felicitaciones	0	0.0000%	
Petición	24	0.645%	
Tramite	3660	98.387%	
Queja	3	0.0806%	
Sugerencia	28	0.7527%	
Invitación	0	0.0000%	
Reclamo	3	0.0806%	

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

CANAL	TOTAL
Correo certificado	212
Correo electronico	208
Personal	3114
Web	186
Total	3720

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

Se han radicado 3.500 derechos de petición en el mes Julio 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 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 Julio ocupamos el 25 puesto a nivel nacional con una oportunidad de respuesta del 98.32%, de acuerdo al Ranking del Ministerio de Educación Nacional donde participamos 95 Secretarías a nivel nacional, cabe aclarar que la falla constante en la plataforma SAC V2 ha hecho que se responda con dificultad y se venzan requerimientos, esta novedad fue presentada al MEN para corrección.

ATENCION AL CIUDADANO

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

