

INFORME DE GESTIÓN
JUNIO

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 Junio se han radicado en Atención al Ciudadano 2.982 peticiones para las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación relacionados en la plataforma SAC.

| | | | |
|--------------------------------|-------------|-------------|--|
| Total de Requerimientos | 2982 | 100% | |
| Clase de requerimientos | | | |
| Denuncia | 3 | 0.1000% | |
| Felicitaciones | 1 | 0.0335% | |
| Petición | 33 | 1.1066% | |
| Tramite | 2912 | 97.65% | |
| Queja | 1 | 0.0335% | |
| Sugerencia | 30 | 1.0060% | |
| Invitación | 0 | 0.0000% | |
| Reclamo | 2 | 0.0671% | |

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 | 195 |
| Correo Electrónico | 200 |
| Fax | 0 |
| Personal | 2348 |
| Web | 239 |
| | |
| TOTAL | 2982 |
| | |

Durante el mes de junio se presentaron 1 queja y 2 reclamos, discriminadas así:

Se han radicado 2.775 derechos de petición en el mes junio 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 junio ocupamos el 15 puesto a nivel nacional con una oportunidad de respuesta del 99.32%, 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

