

INFORME DE GESTIÓN
MAYO

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 mayo se han radicado en Atención al Ciudadano 4.076 peticiones para las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación relacionados en la plataforma SAC.

Total de Requerimientos	4076	100%	
Clase de requerimientos			
Denuncia	3	0.0740%	
Felicitaciones	0	0.0000%	
Petición	49	1.2022%	
Tramite	3979	97.62%	
Queja	2	0.0491%	
Sugerencia	41	1.0059%	
Invitación	0	0.0000%	
Reclamo	2	0.0491%	

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	260
Correo Electrónico	325
Fax	0
Personal	3231
Web	260
TOTAL	4076

Durante el mes de Mayo se presentaron 2 quejas y 2 reclamos,

Se han radicado 3.717 derechos de petición en el mes Mayo, 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 con un porcentaje de oportunidad del 99.29 y se ocupó el puesto 15 en el Ranking del Men.

Agradecemos la labor y apoyo de todos los funcionarios de la Secretaria de Educación, aclarando que debemos mejorar en la oportunidad de respuestas

ATENCION AL CIUDADANO

RUTH MELVI GORDILLO H.

PROFESIONAL UNIVERSITARIO G.4

LIDER Y ADMINSTRADORA SAC

