

INFORME DE GESTIÓN
SEPTIEMBRE

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 septiembre se han radicado en Atención al Ciudadano 3.081 peticiones para las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación relacionados en la plataforma SAC.

Total de Requerimientos	3081	100%
Clase de requerimientos		
Denuncia	7	0.2230%
Felicitaciones	0	0.0000%
Petición	42	1.341%
Tramite	2978	95.11%
Queja	5	1.1590%
Sugerencia	46	1.4690%
Invitación	0	0.0000%
Reclamo	3	0.0958%

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	167
Correo Electrónico	222
Fax	0
Personal	2445
Web	247
TOTAL	3081

Con respecto a las quejas presentadas, durante el mes de septiembre fueron 5 discriminadas así:

DEPENDENCIA	CONCEPTO	TOTAL QUEJAS
RECURSOS HUMANOS	INFORMACIÓN DEL DOCENTE JANOL CORTES PERLAZA	1
GESTION ADMINISTRATIVA	DIPLOMADO GERENCIA EN GESTION DE DOCUMENTOS Y ADMINISTRACION DE ARCHIVOS	1
ATENCION AL CIUDADANO	DIPLOMADO	1
NOMINA	QUEJA SOBRE DESCUENTOS QUE SE ESTAN REALIZANDO A FAVOR DE LAS COOPERATIVA MISSION S.A.S.	1
GESTION ADMINISTRATIVA	SERVICIO DE INTERNET	1
TOTAL		5

D

De igual manera se presentaron 3 reclamos,

DEPENDENCIA	CONCEPTO	TOTAL RECLAMO
NOMINA	COREGIR PRIMER APELLIDO	1
SERVICIOS INFORMATICOS (SISTEMAS)	CONEXIÓN A INTERNET	1
RECURSOS HUMANOS	NOMBRAMIENTO DE LOS REEMPLAZOS DE LOS DOCENTES: LUIS JORGE VILLOTA DEL AREA DE INGLES - ESPAÑOL	1
TOTAL		3

Se han radicado 2.837 derechos de petición en el mes Septiembre correspondiente a las diferentes dependencias, donde se evidencia que la mayoría corresponden a Recursos Humanos

La oficina de Atención al Ciudadano cuenta con 7 módulos los cuales tuvieron el siguiente comportamiento:

Con respecto al módulo interno de radicaciones fueron atendidas y radicadas 355, resoluciones discriminadas en los siguientes conceptos: licencias con reemplazo 14, aclaratorios resoluciones de licencias, horas extras adultos 3, nombramientos temporales 1, cesantías administrativos 5, comisión por encargo como directivo docente - rector 1, desplazamientos 7, disfrute de vacaciones 1, horas extras docentes por periodo necesidad del servicio 2, licencias sin reemplazo 6, modificación licencias 6, mejoramiento salarial 1, órdenes de pago 263, retiros de docentes y administrativos 13, impedimentos y delegaciones para evaluación de desempeño 6,

resoluciones expedidas por inspección y vigilancia 5, resoluciones expedidas por oficina de asuntos legales 11
modificación de calendario académico 1, reconocimiento de pago de vacaciones 4, vacaciones administrativos 2, suspensión vacaciones administrativos 1, vacancia definitiva 1, exaltación trayectoria a un funcionario 1, novedades reportadas a nomina 82 y se enviaron 27 comunicados

En el Módulo Uno, se realizaron 104 Notificaciones personales por concepto de Reemplazos de Licencias por enfermedad, maternidad, ordinarias, actas de posesión, 9 Notificaciones personales por Días no laborados, se realizaron 86 Actas de Posesión y Afiliaciones y se devolvieron 78 Carpetas de Hojas de Vida.

En los módulos 2 y 3 se radicaron 3081 peticiones por diferentes conceptos, las cuales fueron entregadas a las diferentes dependencias de la Secretaria de Educación, para que emitan las respuestas pertinentes.

En el Módulo 5 correspondiente a prestaciones sociales se llevó a cabo el siguiente tramites: Revisión de carpetas 230, radicación de carpetas p.s 233, comunicados 93, notificaciones 189, foliación de carpetas 189, reportes de cesantías 3

En el Módulo 6 relacionado con posesiones de docentes, se llevó a cabo lo siguiente: comisión servicios PTA 1, nombramiento periodo prueba 15, comisión condición amenazado 1, nombramientos provisionales 6, nombramiento provisional pta 1, reconocimiento amenazado 1, recursos 7, terminación de nombra provisional 11, traslado personal administrativo. 1, se hicieron 12 traslados, 51 comunicados y se posesionaron 15

En el Módulo 7 correspondiente al proceso de escalafón: notificaciones personales 40, notificaciones con autorización 06, comunicados por concepto notificaciones 53, resoluciones debidamente notificadas y enviadas a archivo 46

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 98.25% ocupando el puesto 29 a nivel nacional 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

