

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [1] CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN 1</b>	

## GESTIÓN EDUCACIÓN



INFORME DE:

**INFORME PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SECRETARÍA DE LA EDUCACIÓN MUNICIPAL DE CARTAGO VALLE, CORRESPONDIENTE AL MES DE MARZO DE 2019.**

Elaborado por:

**PAULA ANDREA GIRALDO RODRÍGUEZ**  
 Profesional Universitario  
 Líder del área de Atención al Ciudadano.

Fecha de Elaboración:

Abril 02 de 2019

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [2]
		CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN 1

## 1- INTRODUCCIÓN:

En el presente informe se hace un análisis de los requerimientos que ingresaron a la Secretaría de Educación Municipal en el mes de marzo de 2019, iniciando con un resumen global del número de requerimientos, los tipos de requerimientos que ingresaron.

Posteriormente se analiza los canales con los que los usuarios realizaron las solicitudes durante el mes de marzo de 2019, otro de los puntos analizados es el Resumen de radicación en lo que va corrido del Año 2019, comparado con los años 2017 y 2018, el número de radicaciones WEB año corrido 2019.

Un Resumen de radicación de Salida (EE), análisis de requerimientos por dependencia, se realiza un análisis de tutelas y quejas radicadas en este despacho.

Por último, se analiza los tres grandes proveedores que tiene la ventanilla única como son: servicio telefónico, internet y plataforma SAC.

## 2- MARCO LEGAL.

- Constitución Política de Colombia, Artículos 23, 74.
- Ley 1437 de 2011 “Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo, Artículo 5.
- Ley 1755 de 2015.
- Resolución 15908 de 2017 (Ministerio de Educación), Artículo 3 y 4.

## 3- OBJETIVO:

Realizar seguimiento a los requerimientos radicados en la Secretaría de Educación Municipal.

## 4- ALCANCE:

- Realizar seguimiento a los requerimientos radicados en la Secretaría de Educación Municipal.
- Realizar seguimiento a la Calidad de las respuestas dadas por los funcionarios a cada uno de los Derechos de petición, tutelas y quejas radicadas en Secretaría de Educación Municipal
- Realizar seguimiento a proveedores.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [3]
		CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
<b>INFORME</b>		VERSIÓN 1

## 5. ELEMENTOS ANALIZADOS

### ESTADO ACTUAL. RESUMEN DE RADICACIÓN.

**PERIODO:** 1° de marzo de 2019 al 31 de marzo 2019.

**Fecha de Elaboración:** abril 02 de 2019.

Total, de Requerimientos.		817
Abierto		0
Finalizado		630
Asignado		139
En trámite		48
Anulado		0

#### 5.1. Resumen de radicación en lo que va corrido del Año 2019.

MES	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS
Enero 2019	689	21	33	2275
Febrero 2019	831	20	42	2042
Marzo 2019	817	20	41	1582
Abril 2019				
Mayo 2019				
Junio 2019				
Julio 2019				
Agosto 2019				
Septiembre 2019				
Octubre 2019				
Noviembre 2019				
Diciembre 2019				
<b>TOTAL</b>	<b>2337</b>	<b>61</b>	<b>38</b>	<b>5899</b>

#### 5.2 Resumen radicación marzo 2017 VS marzo 2018.

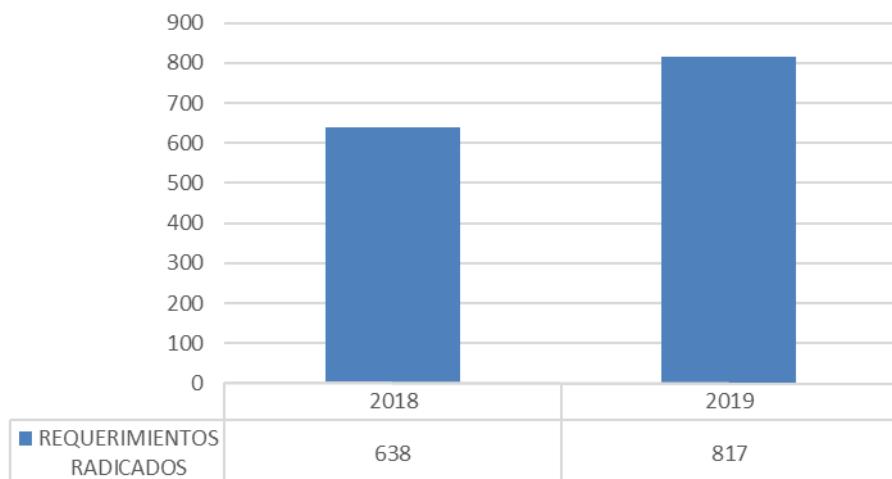
AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
marzo 2018	638	19	33	1117	57
marzo 2019	817	20	41	1582	79



INFORME

VERSIÓN 1

REQUERIMIENTOS RADICADOS

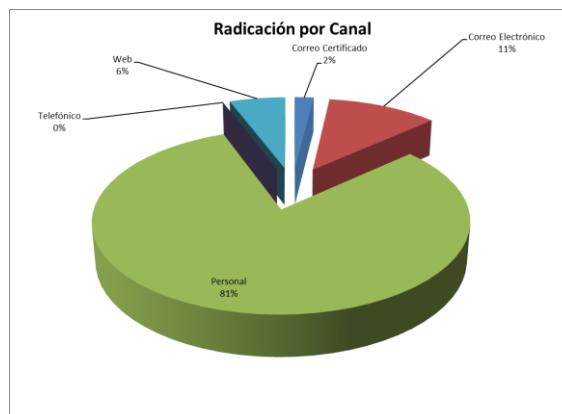


**ANÁLISIS:** En el mes de marzo de 2019 se evidenció un aumento significativo en el número de requerimientos radicados, comparado con el año 2018, así mismo en el número de usuarios atendidos durante el mes de marzo de 2019, en comparación al mismo mes del año 2018.

**5.3. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL**

Canal	Numero	%
Correo Certificado	16	2
Correo Electrónico	93	11
Personal	661	81
Telefónico	0	0
Web	47	6
<b>Total</b>	<b>817</b>	<b>100</b>

**PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL**





**MUNICIPIO DE CARTAGO  
VALLE DEL CAUCA  
Nit: 891.900.493.2**

PAGINA [5]

CÓDIGO:  
MMDS.600.18. F.1

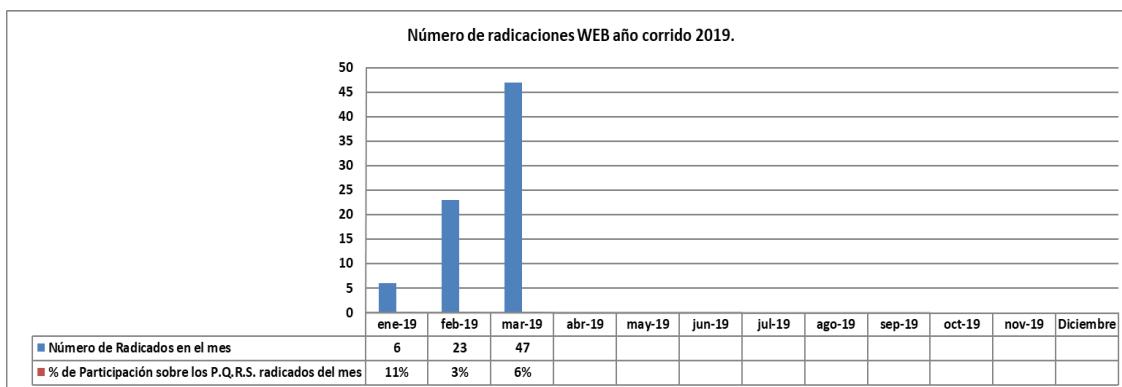
**INFORME**

VERSIÓN 1

En el mes de marzo de 2019, el canal más utilizado por los usuarios es el canal personal con el 81 % de los requerimientos, seguidamente el correo electrónico con una participación del 11%, la web, generó un aumento del 6% de participación, el correo certificado se recibió el 2% de las solicitudes; mediante la comunicación vía telefónica no se recibieron solicitudes lo que genera una participación del 0%.

**5.4 Número de radicaciones WEB año corrido 2019.**

Mes/Año	Ene 2019	Feb 2019	Marzo 2019	Abril 2019	Mayo 2019	Junio 2019	Julio 2019	Agosto 2019	Sep. 2019	Oct 2019	Nov 2019	Dic 2019
Número de Radicados en el mes	6	23	47									
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	1%	3%	6%									



Se evidencia un aumento significativo en la radicación web, esto teniendo en cuenta que a la fecha se está iniciando con la plataforma SAC V 2.0 la cual se socializó con la ciudadanía en general, es decir se realizó capacitación a las Instituciones Educativas Oficiales e Instituciones Educativas Privadas.

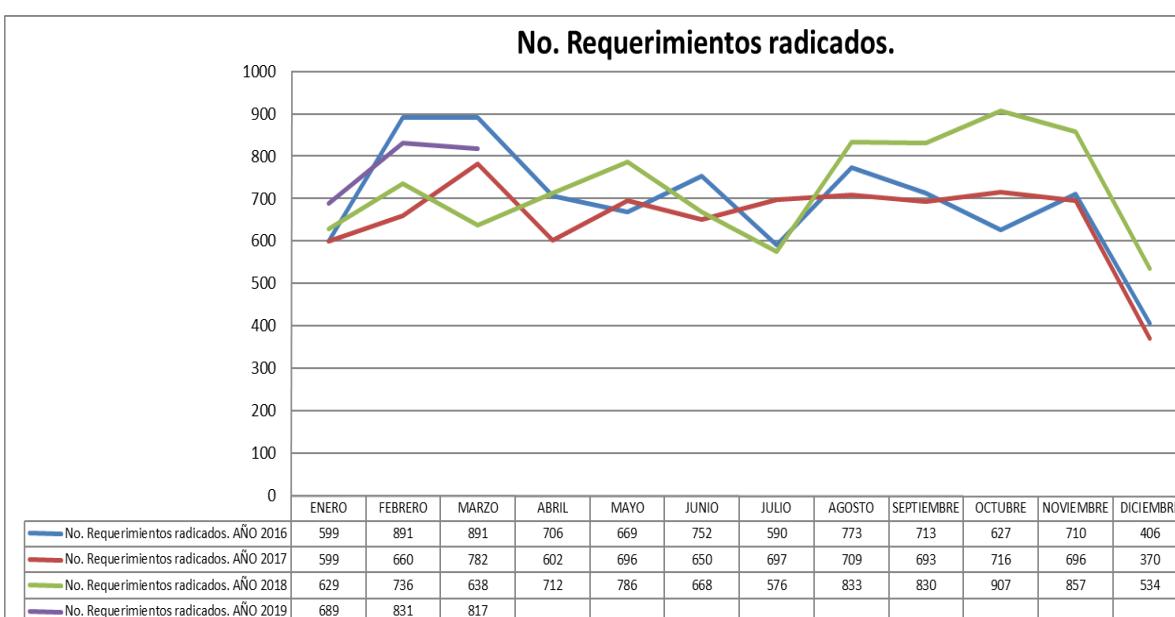
**5.5. REQUERIMIENTOS RADICADOS 2016-2017-2018-2019  
DE ENERO A DICIEMBRE.**

No. Requerimientos radicados.				
MES	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
Enero	599	599	629	689
FEBRERO	891	660	736	831
MARZO	891	782	638	817
ABRIL	706	602	712	
MAYO	669	696	786	
JUNIO	752	650	668	
JULIO	590	697	576	
AGOSTO	773	709	833	
SEPTIEMBRE	713	693	830	
OCTUBRE	627	716	907	
NOVIEMBRE	710	696	857	
DICIEMBRE	406	370	534	
<b>TOTAL</b>	<b>8327</b>	<b>7870</b>	<b>8706</b>	<b>2337</b>



INFORME

VERSIÓN 1



**ANÁLISIS:** Se puede evidenciar que el año 2016 es el año con mayor radicación, seguido del año 2019, superando los otros años.

### 5.6 Resumen de radicación de Salida (EE)

MES	No. Requerimientos Externos	No. Respuestas enviadas	Total	Días Hábiles	Promedio de Radicación diaria
ENERO 2019	259	538	797	21	38
FEBRERO 2019	596	731	1328	20	67
MARZO 2019	738	834	1572	20	79
ABRIL 2019					
MAYO 2019					
JUNIO 2019					
JULIO 2019					
AGOSTO 2019					
SEPTIEMBRE 2019					
OCTUBRE 2019					
NOVIEMBRE 2019					
DICIEMBRE 2019					
<b>TOTAL</b>	<b>1593</b>	<b>2103</b>	<b>3969</b>	<b>61</b>	<b>61</b>

**ANÁLISIS:** para el mes de marzo de 2019 se radicaron 738 documentos externos (EE), y 834 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de 79 radicaciones diarias.

Las radicaciones que se remiten vía correo electrónico o vía web, no se tiene copia en el área de atención al ciudadano, con la finalidad de racionalizar el uso del papel, sin embargo, se puede consultar en la plataforma SAC con el número de radicado.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [7]</b>
		CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN 1

## 5.7. INDICADOR DE GESTIÓN:

**Oportunidad de respuesta:** La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación a nivel nacional para para el mes de marzo de 2019, es de 98,65%.

A la fecha no es posible sacar el reporte por dependencia, así como tampoco es posible sacar el número de requerimientos vencidos por mes, si no que genera un reporte total por el año, el cual se puede evidenciar en el siguiente cuadro.

FUNCIONARIO	VENCIDOS	A TIEMPO	POR VENCER	FINALIZADOS A TIEMPO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO	TOTAL	DEPENDENCIA
MARIA ADIELA CARDONA SALGADO	0	11	0	278	0	289	DESPACHO
BERNARDO ANTONIO VILLEGAS DURAN	0	29	1	191	0	221	RECURSOS HUMANOS
JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	0	20	0	185	7	212	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
BEATRIZ RESTREPO MARULANDA	0	66	0	134	3	203	RECURSOS HUMANOS
LILIANA ORREGO SANCHEZ	0	16	1	150	1	168	RECURSOS HUMANOS
ANA DELIA RAMIREZ OCAMPO	0	3	0	122	0	125	FINANCIERA
BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	0	9	0	114	0	123	Gestión de la Inspección y Vigilancia del Servicio Educativo
PATRICIA LONDOÑO ROJAS	0	1	0	121	0	122	RECURSOS HUMANOS
GRACIELA CAICEDO CASTRO	0	9	0	104	0	113	RECURSOS HUMANOS
ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	0	4	1	106	0	111	Gestión de asuntos legales y Públicos
MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	0	6	0	89	0	95	DESPACHO
EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	0	1	0	93	0	94	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO
PABLO CESAR TORO DUQUE	0	21	2	70	0	93	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO
JULIAN ALBERTO GALLEGOS DIAZ	0	11	0	74	0	85	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO
ABIMAEEL MARIN MEJIA	0	12	0	57	2	71	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA
CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	0	6	0	42	3	51	RECURSOS HUMANOS
DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	0	5	5	34	1	45	RECURSOS HUMANOS
BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	0	4	0	38	0	42	BIENES Y SERVICIOS
AMPARO NARVAEZ QUIROGA	0	21	0	18	0	39	Gestión de la Inspección y Vigilancia del Servicio Educativo
LUIS HOLMES QUINTERO MUÑOZ	0	1	0	37	0	38	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
GIOVANNY OTERO SERRA	0	0	0	26	4	30	Gestión de asuntos legales y Públicos
JAIRO VALENCIA MURILLO	0	0	0	27	0	27	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	0	1	0	23	0	24	ATENCIÓN AL CIUDADANO
CONSUELO ZAPATA OSORIO	0	4	2	14	0	20	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
LAURA ANDREA APONTE	0	0	0	20	0	20	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA
MIRYAM RUIZ HURTADO	0	1	0	16	0	17	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
BLANCA LIBIA PARRA	0	2	0	14	0	16	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	0	0	0	16	0	16	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO
VALERIA POSADA ORREGO	0	7	0	7	0	14	Gestión de Programas y Proyectos
EVARISTO MORALES CABRERA	0	1	1	11	0	13	Gestión de asuntos legales y Públicos
GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	0	2	1	7	0	10	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON	0	1	0	7	0	8	RECURSOS HUMANOS
LUZ STELLA LÓPEZ	0	0	0	6	1	7	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
MARGARITA MARÍA GÓMEZ GONZALEZ	0	0	0	2	0	2	EQUIPO DE APOYO PAE
VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	0	0	0	2	0	2	EQUIPO DE APOYO PAE
DALILA SABOGAL OSPINA	0	0	0	1	0	1	TÉCNOLÓGIA E INFORMÁTICA
LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	0	1	0	0	0	1	Gestión de la Administración del Sistema de Gestión de Calidad
CESAR AUGUSTO ROJAS GIL	0	0	0	0	0	0	EQUIPO DE APOYO PAE
CARLOS FEDERICO AUGUSTO VALENCIA MURILLO	0	0	0	0	0	0	TÉCNOLÓGIA E INFORMÁTICA
JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	0	0	0	0	0	0	ATENCIÓN AL CIUDADANO
JAZMIN GIRALDO FRONDA	0	0	0	0	0	0	EQUIPO DE APOYO PAE
LINA MARIA GIRALDO OSPINA	0	0	0	0	0	0	EQUIPO DE APOYO PAE
MARCELA SOLEIBE ROLDAN	0	0	0	0	0	0	ATENCIÓN AL CIUDADANO
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>276</b>	<b>14</b>	<b>2256</b>	<b>22</b>	<b>2568</b>	



MUNICIPIO DE CARTAGO  
VALLE DEL CAUCA  
Nit: 891.900.493.2

PAGINA [8]

CÓDIGO:  
MMDS.600.18. F.1

INFORME

VERSIÓN 1

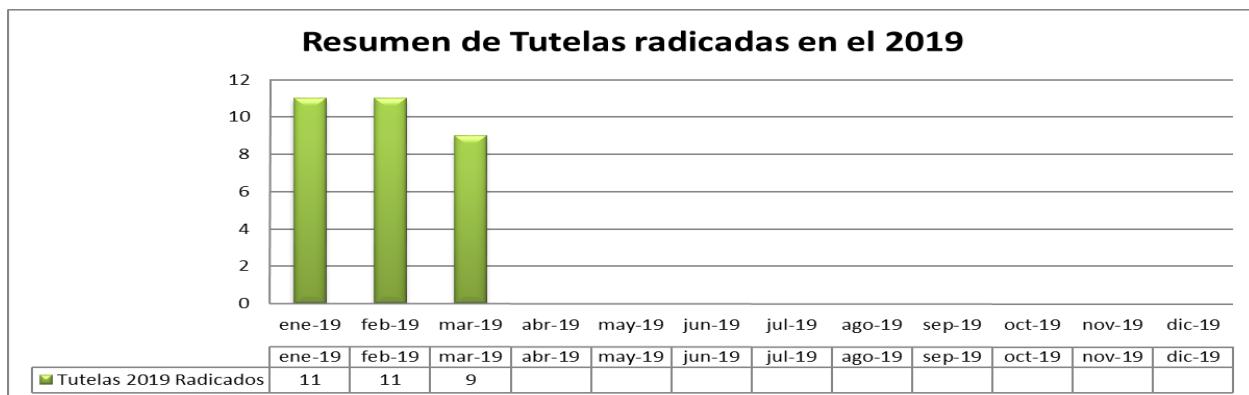
INDICADOR AÑO 2019													
	Dic-2018	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic.
Oportunidad de respuesta SEM	81.46%	76.6%	71.7%	98.65%									
Puesta a Nivel Nacional	7	15	16	20									



## 5.8. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS.

Tutelas 2019	
Mes	Radicados
Enero 2019	11
Febrero 2019	11
Marzo 2019	9
Abri 2019	
Mayo 2019	
Junio 2019	
Julio 2019	
Agosto 2019	
Septiembre 2019	
Octubre 2019	
Noviembre 2019	
Diciembre 2019	
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

## GRÁFICA.



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [9]
		CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
<b>INFORME</b>		VERSIÓN 1

**Análisis:** En el mes de marzo de 2019, se radicaron en la secretaría de Educación nueve (09) tutelas, si bien el área de atención al ciudadano realiza un reporte de las tutelas radicas, se requiere que el área de jurídica entregue un informe más detallado sobre estas tutelas y el motivo por el cual se están presentando.

**5.9. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LAS TUTELAS DEL MES DE FEBRERO DE 2019:** De las once (11) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de febrero de 2019, todas se encontraban finalizadas y mostraron suficiencia en la respuesta dada por el funcionario.

**5.10. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS TUTELAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL MES DE MARZO DE 2019.** De las nueve (09) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de marzo de 2019, todas se encontraban finalizadas.

NUMERO S.A.C.	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO
CAR2019ER001825	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	NOTIFICACIÓN AUTO NO. 292 EL CUAL SE AGREGA	De manera respetuosa, se da por recibido el AUTO N° 292 del 08 de marzo de 2019, en el cual le ordenan al Rector de la Sede Mariscal Robledo, Corregimiento Piedras de Moler, informar en un término de tres (3) horas, informar; si la sede actualmente está prestando sus servicios y en qué condiciones.
CAR2019ER001837	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	NOTIFGICACION DE AUTO 302	En cuanto a lo pretendido por la accionante, si bien es cierto, la Secretaría de Educación, área de prestaciones, es la oficina encargada de radicar las solicitudes de liquidación de prestaciones Sociales, ante la FIDUPREVISORA S.A., también es; que la Secretaría de Educación, sé dio cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2831 de 2005 y Decreto 1272 de 2018, al enviar todo el legajo documental desde el 18 de septiembre de 2018, a la FIDUPREVISORA S.A., entidad encargada de realizar el pago del Auxilio Funerario a la accionante, y es esta la que tiene el deber de responder por la acción tutelar y los derechos de la señora NELLY CARDONA GUTIERREZ, y es por esto que nos oponemos a esta acción tutelar, solicitando respetuosamente nos desvinculen de la misma.
CAR2019ER001901	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	TUTELA 76-147-33-33-002-2016-00079-00 DE MARIA EUGENIA LOPEZ	De manera respetuosa se da por recibida la notificación del oficio 00397 del 19 de febrero de 2019, proferido por el Juzgado 2 Administrativo Oral de Cartago. Donde la Demandante: es la señora María Eugenia López y el demandado: Nación - Ministerio de Educación Nacional- Fondo de Prestaciones Sociales-Secretaría de Educación.
CAR2019ER001916	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	2019-00137 ADMITE TUTELA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SOR MARIA JULIANA	Señor juez, en aras de dar solución y salvaguardar el derecho a la Educación de la menor, esta Secretaría pone en conocimiento las Instituciones que cuentan con cupos disponibles; I.E ACADÉMICO, I.E ALFONSO LOPEZ PUMAREJO, I.E LAZARO DE GARDEA, I.E INDALECIO PENILLA. Si lo dispone la menor, podemos gestionar el cupo en alguna de las instituciones anteriormente mencionadas, desde el área de cobertura de la SEM. (Se anexa copia del certificado).
CAR2019ER002042	EVARISTO MORALES CABRERA	ACCIÓN DE TUTELA CON RADICACION 2019-00142-00	Debido a que la información procesal debe corresponder exactamente y en toda su extensión a la realidad, para que el Juzgado tenga pleno conocimiento de ella y la sentencia sea justa, nos permitimos exponerle respuesta, exteriorizando nuestro criterio, sobre los hechos y pretensiones del accionante, en los siguientes términos



**MUNICIPIO DE CARTAGO  
VALLE DEL CAUCA**

**Nit: 891.900.493.2**

**PAGINA [10]**

**CÓDIGO:  
MMDS.600.18. F.1**

**INFORME**

**VERSIÓN 1**

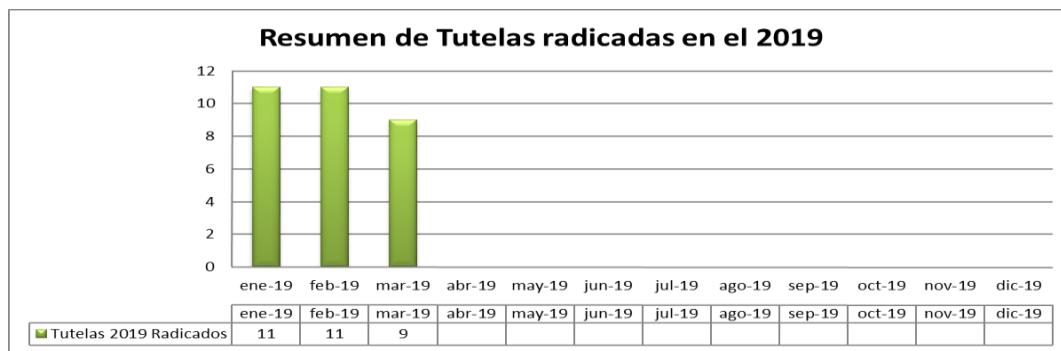
CAR2019ER002051	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	OFICIOS T-02554 A T-02560 NOTIFICA DECISON ACCIÓN DE TUTELA RAD. 76147-31-04-002-2018-00131-01 (T-091-19)	De manera respetuosa, me permito hacer devolución de la acción de tutela, teniendo en cuenta que la Secretaría de Educación Municipal de Cartago, no es competente para dar trámite a lo solicitado y no es la accionada dentro de la acción tutelar; encontrándose como accionada la Secretaría de Educación Departamental del Valle y la Fiduprevisora S.A.
CAR2019ER002065	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	NOTIFICAR AUTO 326 EL CUAL SE AGREGA	El Área de asuntos legales y públicos de la Secretaría de Educación, da por recibida la notificación del AUTO 326 del 14 de marzo de 2019, donde requieren al Presidente y vicepresidente de la FIDUPREVISORA S.A., para que den respuesta inmediata a la solicitud del señor JOSÉ JAVIER CARMONA RENTERIA.
CAR2019ER002178	EVARISTO MORALES CABRERA	0137 SENTENCIA 074 INSTITUCION EDUCATIVA SOR MARIA JULIANA	Acuso recibo de la Sentencia de tutela No. 074 del 21 de marzo de 2019; radicado al No. 761474003001 2019-00137-00 Accionante: Angie Yulieth Aricapa Giraldo, Accionado: Institución Educativa Sor María Juliana, vinculados: Secretaría de Educación Municipal e Institucional Educativa Indalecio Penilla. En el proveído, el Juzgado tutela el derecho fundamental a la educación y a la integridad física, ordenando a la Institución Educativa Sor María Juliana, proceda hacer efectiva la vinculación al sistema educativo, grado séptimo; se desvincula a la Secretaría de Educación y la Institución Educativa Indalecio Penilla, por cuanto de su parte no se advierte vulneración de los derechos de la afectada.
CAR2019ER002222	EVARISTO MORALES CABRERA	RV: OFS. 105,1014,1013,1017,1016,1018 ADMISION TUTELA MATEO GRAJALES, JUZGADO 5 PENAL MPAL	Sírvase, Señor Juez, tener como prueba documental, las presentadas por la accionante; y, las copias de los actos administrativos de nombramiento y de acta de posesión de la Secretaría de Educación Municipal. Dejamos en los anteriores términos, el pronunciamiento sobre la acción de tutela que la accionante Lady Johana Chaverria Flores, atendiendo así, el oficio No. 1013 del 19 de marzo del 2019, emanado de esta agencia judicial dispensadora de justicia; solicitando, muy respetuosamente, al Señor Juez, desvincular a la Secretaría de Educación del Municipio de Cartago, V., por las razones señaladas en el presente escrito.

**5.11. TENDENCIAS DE RADICACIÓN QUEJAS RADICADAS EN EL AÑO 2019,  
CORREGIDA.**

QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero 2019	3
Febrero 2019	8
Marzo 2019	11
Abril 2019	
Mayo 2019	
Junio 2019	
Julio 2019	
Agosto 2019	
Septiembre 2019	
Octubre 2019	
Noviembre 2019	
Diciembre 2019	
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [11]</b> <b>CÓDIGO:</b> <b>MMDS.600.18. F.1</b>
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN 1

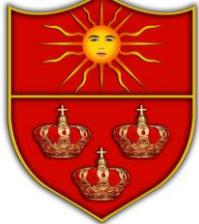
## TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



En la Secretaría de Educación se radicaron para el mes de marzo de 2019, once (11) quejas más de las cuales, a la fecha una (1) se encuentran asignadas a las diferentes áreas y se relaciona a continuación con el fin de realizar el seguimiento respectiva las demás quejas se encuentran debidamente finalizadas; las quejas No. 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11, con radicados CAR2019ER001098, CAR2019ER001231, CAR2019ER001318, CAR2019ER001300, CAR2019ER001375, CAR2019ER001139, CAR2019ER001265 y corresponden al mes febrero y se encontraban pendiente de respuesta, por lo cual se ingresa la respuesta dada por los funcionarios encargados.

Las Quejas Nos. 7, 9, 10, 12, 17, 19, 22, con radicado No. CAR2019ER001318, CAR2019ER001375, CAR2019ER001139, CAR2019ER00156, CAR2019ER001972, CAR2019ER002106, CAR2019ER002223, no muestran suficiencia en la respuesta dada por lo cual se solicita a los funcionarios encargados ampliar al área de atención al ciudadano y al ciudadano la respuesta dada.

No	No. SAC	CIUDADANO	CONTENIDO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	RESPUESTA y/o ESTADO
1	CAR2019ER000267	Alexandra Suaza Murcia	Inconformidad con acusación.	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	<p>encontramos en mesa de trabajo realizada en este despacho que no existen argumentos procedimentales para continuar con el reporte negativo de su hijo en el observador.</p> <p>De acuerdo con lo anterior y frente a tal situación, le informo que se procedió a modificar el observador de su hijo, siendo eliminada la matrícula en observación y modificando la anotación del 26 de septiembre de 2018. (Anexo Observador).</p> <p>Reciba sinceras excusas por parte de la Rectora, la Coordinadora, la Docente de la Institución Educativa Ramón Martínez Benítez y por parte de esta Secretaría de Educación, por la situación presentada.</p> <p>Así mismo le informo que hemos iniciado un proceso con el área de Calidad Educativa para la rectora y la docente de la Institución Educativa para que hechos como este no se vuelvan a presentar y se manejen de manera asertiva, siempre en pro del bienestar de nuestros niños, que son nuestra razón de ser.</p>
2	CAR2019ER000035	Personería Municipal	Solicitud información	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	<p>De la manera más atenta, me permito anexar copia de las respuestas y acciones desplegadas con relación al presunto acoso por parte de la docente LUZ MILENA LEMUS.</p>

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [12]
		CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
<b>INFORME</b>		VERSIÓN 1

3	CAR2019ER000575	Institución Educativa Ciudad De Cartago	Inasistencia de Javier arias	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	En atención a lo manifestado por usted, me permite informarle que su información de inasistencia del Docente JAVIER ARIAS, fue trasladada al área de nómina y talento humano para lo de su competencia
4	CAR2019ER000837	Ministerio de Educación Nacional	TRASLADO POR COMPETENCIA QUEJA 2019ER017904	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	Adjuntamos respuesta de la queja del Señor FERNEY RODRIGUEZ USECHE, el cual no se encontró los anexos, solo se recibió el oficio de traslado por competencia del Ministerio de Educación. sin embargo, se hizo la respectiva averiguación y en las bases de datos de la Institución Educativa GABO, no se encuentra ningún acudiente con dicho nombre. No se tiene tampoco dirección del peticionario para emitir respuesta.
5	CAR2019ER001098	Institución Educativa Zaragoza	Reporte novedad docente Gloria Inés quintero	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	En atención a su oficio, donde remite copia de las evidencias de reiteradas quejas y reclamos sobre la docente GLORIA INES QUINTERO FAJARDO, me permite informarle que serán remitidas a la oficina de control interno disciplinario de nuestro Municipio, quien es el competente para recepcionar y hacer la correspondiente investigación e indagaciones del caso, con el fin de que procedan de conformidad. Estaremos atentos a cualquier otra información que nos puedan brindar.
6	CAR2019ER001231	Diego Efraín Restrepo Trejos	Copia de descargas en la GABO como profesor	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	Me permito informarle, que se requirió al rector de la institución educativa con el fin de informar a este despacho sobre el trámite, acciones y resultados de la solicitud hecha por usted. Estaremos atentos a cualquier otra solicitud o inquietud de su parte.
7	CAR2019ER001318	Institución Educativa Antonio Holguín Garcés	Queja remitida al área de talento humano	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	En atención a lo manifestado por usted en su oficio, con relación al caso de la docente JULIETA CANO, me permite informarle que en horas de la mañana del día 20 de Marzo de 2019, se desplazara a su institución el jefe de la oficina de Administración educativa y la Líder de talento humano con el fin de conocer de primera mano la situación que se presenta en su institución, entrevistar a la docente y posteriormente tomar las acciones necesarias pertinentes.
8	CAR2019ER001300	Institución Educativa Zaragoza	Caso Gloria Inés quintero fajardo	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	En atención a lo manifestado por usted sobre la nueva situación que se presenta con la docente GLORIA INES FAJARDO, me permite informarle que será puesta en conocimiento de la oficina de control interno disciplinario para lo de su competencia. Estaremos atentos a cualquier otra inquietud o queja que se presente con la docente en mención.
9	CAR2019ER001375	Institución Educativa Académico	Queja de Carlos Armel Marín	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	En atención al traslado de la carpeta de llamados de atención del docente CARLOS MARIN CORREA, me permite manifestarle que se entregara al funcionario competente del área de talento humano con el fin de que proceda de conformidad.
10	CAR2019ER001139	Emilced Jiménez Mejía	Queja caso estudiante yeandri Nallivi Tangarife	ABIMAE MARIN MEJIA	Hemos recibido la comunicación que al respecto del caso de su hija Yeandri Nallivi Tangarife usted ha expuesto al rector de la IE Académico; al respecto queremos enterarla que esperaremos la respuesta que el señor rector le realice, para iniciar nosotros los procesos correspondientes; si da lugar a tal situación.
11	CAR2019ER001265	Institución Educativa Zaragoza	Reporte de novedad queja	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	En atención a lo manifestado por usted en oficio en el que pone en conocimiento sobre una nueva queja de la docente GLORIA INES QUINTERO, le informo que se requerirá a la

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [13]
		CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
<b>INFORME</b>		VERSIÓN 1

					docente con el fin de conocer los motivos por los cuales no acata las órdenes impartidas por usted y determinar si se traslada esta queja a la oficina de control interno disciplinario para lo de su competencia.
12	CAR2019ER001569	SANDRA MILENA MOREÑA HERNANDEZ	QUEJA I.E. ZARAGOZA	BLANCA PARRA	LIBIA  De manera comedida y respetuosa le comunico que su queja se ha escalado ante la Institución Educativa, en cabeza de la Coordinadora Nini Johana, en cuanto tengamos la respuesta de la institución les daremos a conocer nuestras apreciaciones.
13	CAR2019ER001570	COSMITET	QUEJA DE FUNCIONARIO	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	En atención a lo manifestado en su oficio, frente a los hechos ocurridos el pasado 28 de febrero de 2019, con la señora LILIANA DEL SOCORRO AGUDELO VELASQUEZ, nos permitimos informarle que la usuaria no hace parte de la planta activa de la Secretaría de Educación Municipal de Cartago, por tal motivo no somos competentes para conocer y dar trámite a la queja presentada, respetuosamente recomendamos acudir ante los entes judiciales competentes, con el fin de dar a conocer los hechos manifestados.
14	CAR2019ER001588	CLAUDIA LUCIA ACEVEDO TOBON	BULLYNG DE MARIA VICTORIA ZUÑIGA	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	En atención a la copia de la queja remitida por usted con relación al caso de la docente María Victoria Zúñiga, se procedió a solicitar información de las acciones adelantadas a la Institución Educativa Antonio Holguín Garcés, la cual nos informó que se realizó el debido proceso, citando al comité de convivencia escolar y solucionando la situación presentada, para lo cual reportan copia de las actas debidamente firmadas y recibidas por usted, por lo cual se procede a cerrar el caso. Este despacho queda atento a cualquier inquietud adicional.
15	CAR2019ER001709	MARISOL TORRES CASTRILLON	QUEJA DE LA DOCENTE MILENA	ABIMAE MARIN MEJIA	Por lo anterior, nos estaremos reuniendo con las directivas de la institución para darle una prioridad especial a su hijo, mientras se protocoliza el programa de Necesidades Educativas de la Secretaría de Educación para revisar el proceder futuro propio para éste caso y mientras tanto, respaldamos la decisión que toman las directivas de la institución educativa Ramón Martínez Benítez. Las puertas de nuestra secretaría y de la institución educativa Ramón Martínez Benítez estarán abiertas para usted y para contribuir con el derecho a la educación de su hijo.
16	CAR2019ER001935	COSMITET	HISTORIA CLÍNICA - JOHN PARRA	PATRICIA LONDONO ROJAS	Me permito informar que después de revisada la base de datos en el Sistema Humano del M.E.N., no se encuentra registros del docente, por lo cual debe de ser de otro Municipio.
17	CAR2019ER001972	LEIDY VIVIANA HENAO MEJIA	QUEJA CONTRA LA DOCENTE GLORIA INES QUINTERO	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	En atención a su escrito de queja, frente a una presunta vulneración de los derechos de su menor hija, me permito informarle que esta secretaría tomara las acciones necesarias y pertinentes para aclarar dicha situación con la Docente GLORIA INES QUINTERO, requiriéndola para que se pronuncie sobre lo manifestado por usted en su oficio. Estaremos atentos a cualquier otra solicitud, queja o inquietud de su parte.
18	CAR2019ER002048	INSTITUCIÓN EDUCATIVA GABO	INFORME DISCIPLINARIO DE DIEGO EFRAIN RESTREPO	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	ASIGNADO



**MUNICIPIO DE CARTAGO  
VALLE DEL CAUCA  
Nit: 891.900.493.2**

PAGINA [14]

CÓDIGO:  
MMDS.600.18. F.1

**INFORME**

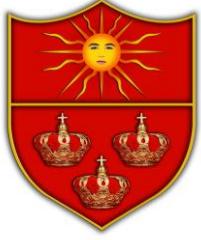
VERSIÓN 1

19	CAR2019ER002106	YENSI VANESSA RIVERA SANCHEZ	QUEJA DE LA RECTORA VIVIANA MOLINA	ABIMAE MARIN MEJIA	Hemos recibido su queja en relación con su hijo YORMAN JAVIER CARDONA RIVERA y la señora Rectora de la I.E Ramón Martínez Benítez y estamos adelantando nuestros procesos internos para que una vez escuchemos las dos partes, entrar a definir situaciones al respecto.
20	CAR2019ER002175	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ACADEMICO	PRESUNTO ABUSO SEXUAL	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	En atención al oficio de marzo 22 de 2019, me permito informarle que se remitió copia de los documentos a control Interno Disciplinario, mediante radicado CAR2019EE003861, por tratarse de asuntos de su competencia.
21	CAR2019ER002177	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ACADEMICO	SOLICITUD	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	En atención al oficio de marzo 22 de 2019, me permito informarle que se remitió copia de los documentos a control Interno Disciplinario, mediante radicado CAR2019EE003861, por tratarse de asuntos de su competencia.
22	CAR2019ER002223	ERIKA SANCHEZ PALACIO	QUEJA DE LA DOCENTE LADY ESTELLA BETANCOUR	ABIMAE MARIN MEJIA	Hemos recibido su Derecho de Petición en el cual usted realiza una queja formal relacionada con el trato que la docente LADY ESTELLA BETANCURT, docente del grado 3.3. y que usted remite de manera textual "con quienes es grosera e irrespetuosa", entre otra serie de cuestionamientos que hemos recibido documentados. Frente a lo anterior, deseamos enterarla que ya hemos iniciado un proceso interno entre las directivas de la institución educativa GABO, la docente y nosotros como secretaría; con el objeto de conocer de todas las partes sus versiones y hacer los ajustes razonables y pertinentes. Una vez poseamos respuestas por parte de la I.E. nos comunicaremos con usted para llegar a los acuerdos respectivos y lamentamos que este tipo de situaciones se presenten.

**IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.**

QUEJAS 2019	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	22
TRÁMITES SEM	0
SONIDO Y OTROS	0
TRANSPORTE	0
PAE	0
ADMINISTRATIVOS	0
SALUD	0
COBROS	0
ETDH	0
NEDD	0
NO IDENTIFICADA	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

**ANALISIS:** De las veintidós (22) quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido de año 2019, todas corresponden a quejas Docentes y/o Directivos Docentes, por lo cual se solicita al área competente que amplié la información al respecto.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [15]
		CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
<b>INFORME</b>		VERSIÓN 1

## INSTITUCIONES EDUCATIVAS

QUEJAS 2019	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ZARAGOZA	5
S.M.J.	1
M.A.	0
ACADÉMICO	5
A.L.P	0
A.H.G	2
R.M.B.	4
C.C.	1
GABO	2
I.P.	0
M.Q.P.	0
OTROS	2
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

**ANÁLISIS:** de las 22 quejas recibidas en la secretaría de Educación Municipal, durante el año 2019, todas corresponden a quejas de docentes y/o directivos docentes de las Instituciones Educativas Oficiales del Municipio de Cartago, a la fecha la Institución Educativa, que más se han recibido quejas de un docente son las instituciones Educativas Zaragoza y Académico, por lo cual se requiere que el área de Recursos Humanos, amplíe la información en relación al motivo por el cual se presentan estas quejas.

### 5.12. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

**INTERNET:** En el mes de marzo de 2019 no se presentó interrupción en el servicio de internet.

**TELÉFONO:** En el mes de marzo de 2019, no se presentó interrupción en el servicio de teléfono.

**PLATAFORMA SAC:** desde el 17 de diciembre de 2018, se está funcionando en todas las Secretarías del país, con el SAC V.2.0, la cual ha presentado algunos inconvenientes como son, lentitud para radicar o tramitar los requerimientos, falta de ejes temáticos, no permite subir preguntas frecuentes ni trámites, no permite realizar seguimiento a las respuestas dadas, entre otros, por lo cual se remitirá un oficio al Ministerio en el cual se le incluirán estos inconvenientes solicitando respetuosamente, realizar los ajustes necesarios.

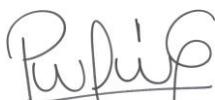
Los días 22, 26, 27, 28, 29 de marzo y 01 de abril de 2019, se realizó capacitación a todas las Instituciones Educativas Oficiales y privadas del Municipio de Cartago, así mismo se realizó reinducción a todos los funcionarios de la Secretaría de Educación.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [16]</b> <b>CÓDIGO:</b> <b>MMDS.600.18. F.1</b>
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN 1

### 5.13. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS

- Se recibieron ochocientos diez y siete (817) requerimientos en el mes de marzo de 2019.
- El promedio de radicación de entrada para el mes de marzo de 2019, fue de cuarenta y un (41) radicaciones diarias.
- El promedio de radicación de salida para el mes de marzo de 2019, es de setenta y nueva (79) radicaciones diarias.
- Para el mes de marzo de 2019, la oportunidad de respuesta de la Secretaría de educación fue de 77,1%.
- La oportunidad de respuesta a nivel nacional es de 98.65%.
- En el Rankin nacional la Secretaría de Educación ocupó el puesto No. 20.
- Teniendo en cuenta la Ley 1755 de 2015, todas las solicitudes que ingresan a la Secretaría de Educación Municipal deberán ser tratados como Derechos de petición, a partir de la Actualización de la plataforma SAC, los seguimientos a la respuesta dada a todas estas solicitudes las realizan los jefes de oficina y la Secretaria de Educación a través de la plataforma, la cual no permite imprimir el documento hasta que está debidamente revisado por el jefe de la oficina y posteriormente por la Secretaria de Educación.
- En el mes de marzo de 2019, se radicaron en la secretaría de Educación ocho nueve (11) tutelas más, de las cuales todas demuestran suficiencia en la respuesta dada.
- En la que va corrido del año 2019, se han radicado en total veintidós (22) quejas, once (11), corresponden al mes de marzo de 2019, de las cuales se requiere la ampliación de la respuesta dada a las quejas Nos. 7, 9, 10, 12, 17, 19, 22, con radicado No. CAR2019ER001318, CAR2019ER001375, CAR2019ER001139, CAR2019ER00156, CAR2019ER001972, CAR2019ER002106, CAR2019ER002223 y solo una se encuentra asignada.
- Se realizó el debido seguimiento a la calidad de la respuesta de todas las Tutelas y las Quejas radicadas en la Secretaría de Educación Municipal para el mes de marzo de 2019.
- Se realizó seguimiento a proveedores del área y se remitió el informe al comité directivo, se solicitó la publicación del informe en la página del Municipio y en el Fanpag oficial de la secretaría de Educación.

Atentamente,



**PAULA ANDREA GIRALDO RODRÍGUEZ**  
*Profesional Universitario*  
*Área Atención al Ciudadano.*  
*Secretaría de Educación Municipal.*