

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

GESTIÓN EDUCACIÓN



INFORME DE:

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

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Enero 02 de 2020

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [2]
		CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
	INFORME	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 diciembre 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 diciembre de 2019, otro de los puntos analizados es el Resumen de radicación en lo que va corrido del Año 2019, comparado con los años 2016, 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 a las 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.

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

5. ELEMENTOS ANALIZADOS

ESTADO ACTUAL. RESUMEN DE RADICACIÓN.

PERIODO: 1° de diciembre de 2019 al 31 de diciembre 2019.

Fecha de Elaboración: enero 02 de 2020.

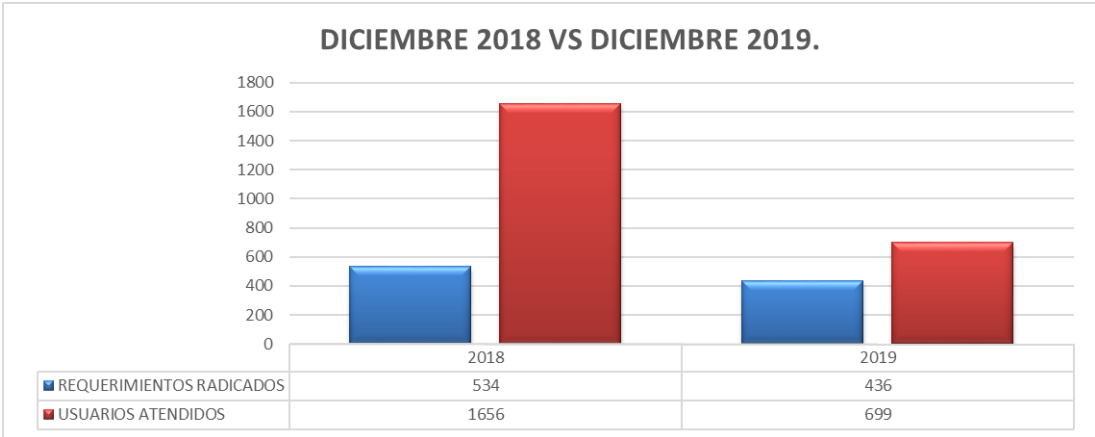
Total, de Requerimientos.	436
Abierto	0
Finalizado	387
Asignado	46
En trámite	3
Anulado	0

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	757	20	38	1405
Mayo 2019	761	22	35	1246
Junio 2019	674	18	37	922
Julio 2019	770	22	35	1172
Agosto 2019	627	20	31	976
Septiembre 2019	688	22	31	796
Octubre 2019	679	22	31	853
Noviembre 2019	665	18	37	962
Diciembre 2019	436	21	21	699
TOTAL	8394	246	412	14930

5.2 Resumen radicación diciembre 2018 VS octubre 2019.

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
2018	534	20	27	1656	83
2019	436	21	21	699	33

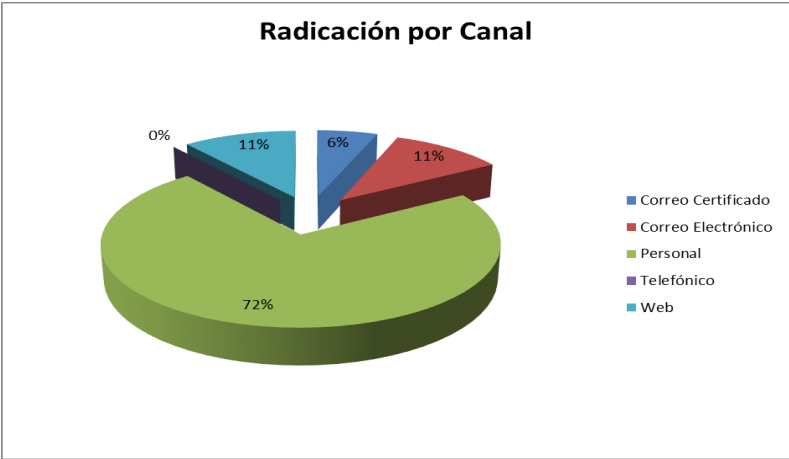


ANÁLISIS: para el mes de diciembre de 2019, se evidencia una disminución en la radicación, así como en el número de usuarios atendidos.

5.3. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	
Correo Certificado	25	5,73
Correo Electrónico	47	10,78
Personal	317	72,71
Telefónico	0	0,00
Web	47	10,78
Total	436	100

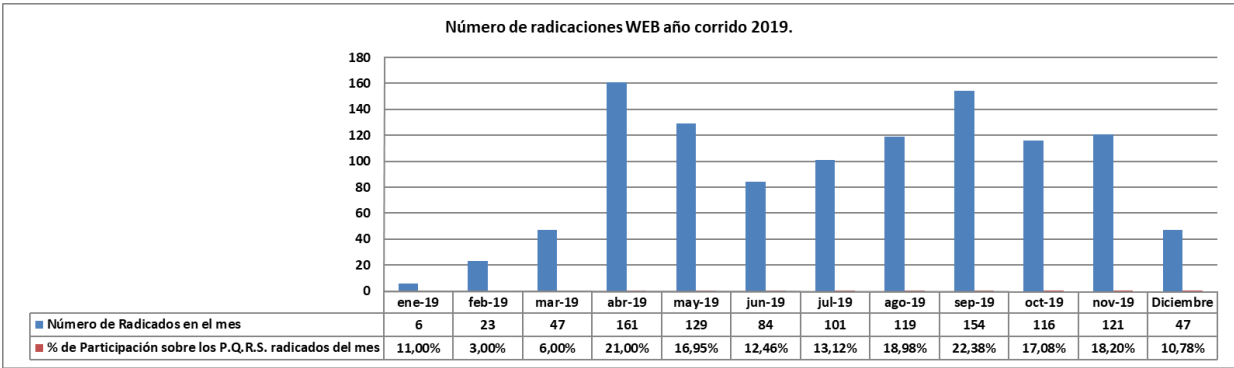
PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL



En el mes de diciembre de 2019, el canal más utilizado por los usuarios es el canal personal con el 72,71%, de los requerimientos, seguido por la Web con una participación del 10,78%, evidenciando un aumento, frente al mes anterior, el correo electrónico tuvo una participación del 10,78%, y mediante correo certificado se recibió el 5,73%, de las solicitudes y mediante la comunicación vía telefónica no se recibieron solicitudes lo que genera una participación del 0,00%.

5.4 Número de radicaciones WEB año corrido 2019

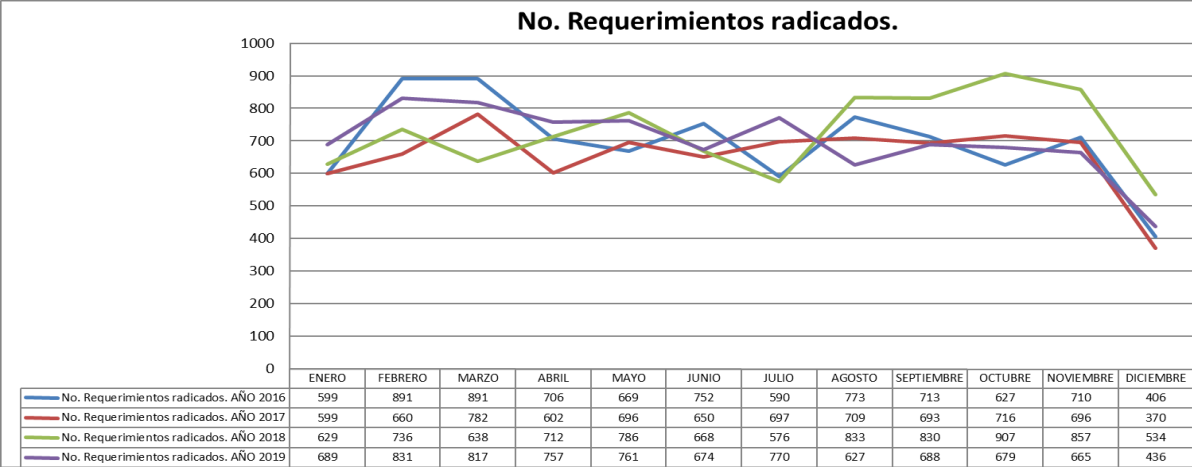
Mes/Año	Ene 2019	Feb 2019	Marzo 2019	Abril 2019	Mayo 2019	Junio 2019	Julio 2019	Agosto 2019	Sep. 2019	Oct 2019	Nov 2019	Dic 2019
Número de Radicados en el mes	6	23	47	161	129	84	101	119	154	116	121	47
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	1%	3%	6%	21%	16,95%	12,46%	13,12%	18,98%	22,38%	17,08	18,20	10,78



Se evidencia un aumento en la radicación web, frente al mes anterior

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	757
MAYO	669	696	786	761
JUNIO	752	650	668	674
JULIO	590	697	576	770
AGOSTO	773	709	833	627
SEPTIEMBRE	713	693	830	688
OCTUBRE	627	716	907	679
NOVIEMBRE	710	696	857	665
DICIEMBRE	406	370	534	436
TOTAL	8327	7870	8706	8394



	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6]
		CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

ANÁLISIS: Se puede evidenciar que el año 2018 es el año con mayor radicación, seguido del año 2019, así mismo se observa que febrero, marzo y julio, son los meses con más radicación durante el año 2019, estos datos que se pueden utilizar como referencia para los ausentismos de los funcionarios.

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	663	757	1420	20	71
MAYO 2019	735	739	1474	22	67
JUNIO 2019	654	734	1388	18	77
JULIO 2019	385	675	1060	22	48
AGOSTO 2019	585	571	1156	20	58
SEPTIEMBRE 2019	744	665	1409	22	64
OCTUBRE 2019	678	559	1237	22	56
NOVIEMBRE 2019	502	458	960	18	53
DICIEMBRE 2019	284	444	728	21	35
TOTAL	6823	7705	14529	346	713

ANÁLISIS: para el mes de diciembre de 2019 se radicaron 284 documentos externos (EE), y 444 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de 53 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.

5.7. INDICADOR DE GESTIÓN:

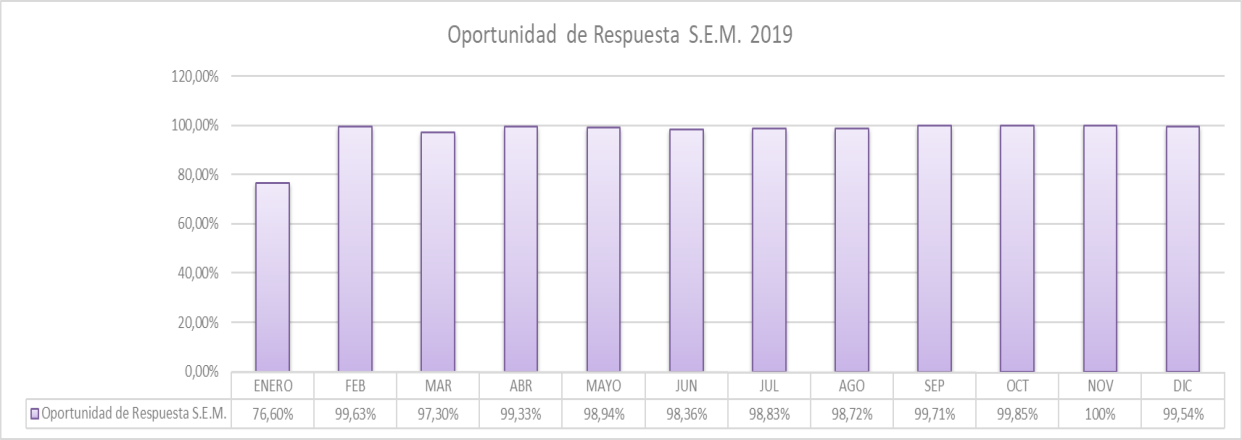
Oportunidad de respuesta: La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de diciembre de 2019, es de 99,54%.

Oportunidad de Respuesta S.E.M. año 2019												
MES	ENERO	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Oportunidad de Respuesta S.E.M.	99,27%	99,63%	97,30%	99,33%	98,94%	98,36%	98,83%	98,72%	99,71%	99,85%	100%	99,54%

Los meses de enero, febrero, marzo y abril, se les modifica la oportunidad de respuesta, esto debido que a la fecha ya se puede conocer con exactitud los requerimientos vencidos en la Secretaría de Educación durante estos mismos periodos, por lo cual ya no se tomará la oportunidad de respuesta que arroja el sistema, si no la equivalente a la fórmula del indicador del área de Atención al ciudadano, descrita a continuación:

[(Total de Requerimientos finalizados + requerimientos asignados + requerimientos anulados + requerimientos en trámite) - (requerimientos vencidos) / (Total de requerimientos radicados)] * 100.

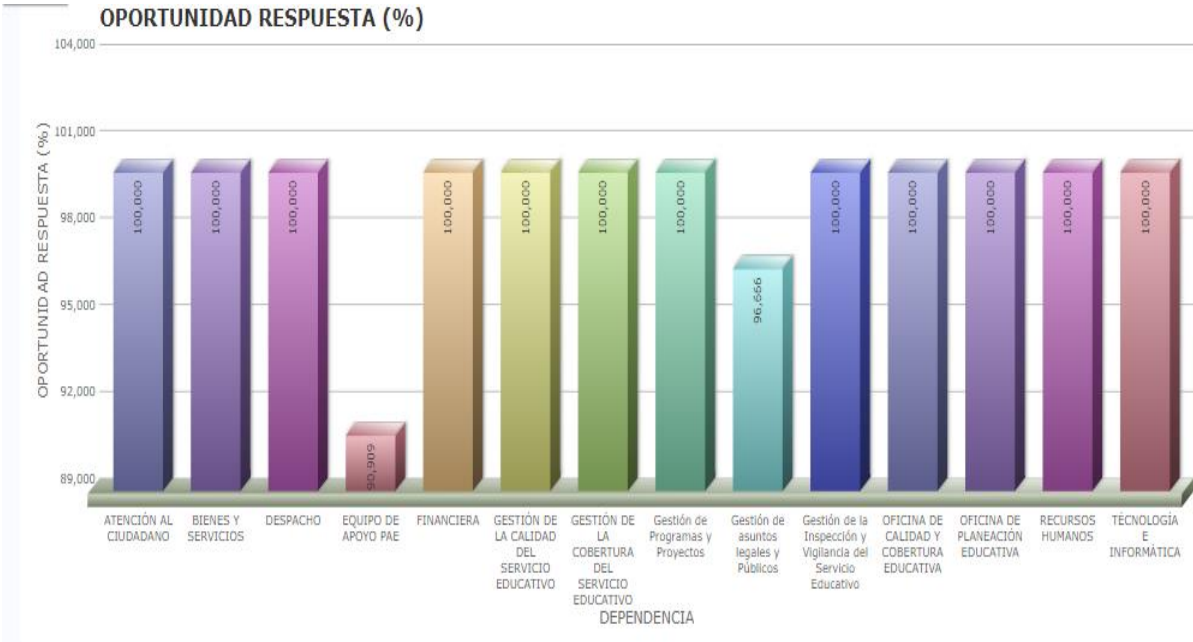
GRÁFICA



Para el mes de diciembre de 2019 se presentaron dos requerimientos finalizados fuera de tiempo, por parte del equipo de apoyo PAE y el área de Asuntos Legales y Públicos.

5.7.1. Oportunidad de respuesta por Dependencia mes de diciembre de 2019.

Estos resultados se sacan del total de requerimientos que debían contestar los funcionarios de la Secretaría de Educación en el mes de diciembre de 2019, es decir que tengan fecha de vencimiento durante el periodo correspondiente al 1 de diciembre al 31 de diciembre de 2019.



5.7.2. Requerimientos vencidos por funcionario.

2019														
FUNCIONARIO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO Enero	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO Febrero	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO MARZO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO ABRIL	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO MAYO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO JUNIO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO JULIO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO AGOSTO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO SEPTIEMBRE	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO OCTUBRE	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO NOVIEMBRE	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO DICIEMBRE	VENCIDOS	TOTAL
ABIMAEI. MARIN MEJIA	1		1											2
AMPARO. NARVAEZ QUIROGA														0
ANA DELIA. RAMIREZ OCAMPO														0
ANDRES MAURICIO. ACOSTA TOBON														0
ANGELA MARIA. GARCIA RAMIREZ														0
BASILIO ARTURO. AVILA GALINDO						1								1
BEATRIZ. RESTREPO MARULANDA			3	1	7	2		3						16
BERNARDO. ANTONIO VILLEGAS DURAN					2		4		1					7
BLANCA DOLORES. MEJIA CORREA														0
BLANCA LIBIA. PARRA					2									2
CARLOS FEDERICO. AUGUSTO VALENCIA MURILLO														0
CESAR AUGUSTO. ROJAS GIL					2							1		3
CLAUDIA VIVIANA. DUQUE VELASQUEZ	1	1	1		1									4
CONSUELO. ZAPATA OSORIO														0
DALILA. SABOGAL OSPINA														0
DIANA MARCELA. CASTILLO MONCADA			1	2										3
EFRAIN. RODRIGUEZ CARDONA														0
EVARISTO. MORALES CABRERA						7								7
GERMAN GREGORIO. RAMIREZ ALCALA				1	3	1		1						6
GIOVANNY. OTERO SERNA	3	1												4
GLORIA LILIANA. CALLE VARELA														0
GRACIELA. CAICEDO CASTRO					1									1
JAIR. VALENCIA MURILLO								1						1
JAZMIN. GIRALDO FRONDA						1								1
JONNY ALEXANDER. GUZMAN MEJIA		2	5		4			1						12
JUAN CAMILO. RIVAS PIEDRAHITA														0
JUAN CARLOS. MAZO RAMIREZ							1							1
JULIAN ALBERTO. GALLEGU DIAZ								1						1
LAURA ANDREA. APONTE														0
LILIANA. ORREGO SANCHEZ		1		1	2	1	1		1	1				8
LINA MARIA. GIRALDO OSPINA														0
LUIS GUILLERMO. PIEDRAHITA ORTIZ														0
LUIS HOLMES. QUINTERO MUÑOZ														0
LUZ STELLA. LÓPEZ			1											1
MAURICIO TORO. OSPINA												1		1
MARCELA. SOLEIBE ROLDAN														0
MARGARITA MARIA. GÓMEZ GONZALEZ														0
MARIA ADIELA. CARDONA SALGADO														0
MARIA FERNANDA. CALVO WALTEROS														0
MARTHA CECILIA. DIAZ LOAIZA														0
MIRYAM. RUIZ HURTADO														0
PABLO CESAR. TORO DUQUE														0
PATRICIA. LONDOÑO ROJAS							2							2
PAULA ANDREA. GIRALDO RODRIGUEZ														0
VALENTINA RESTREPO LONDOÑO								1						1
VALERIA. POSADA ORREGO														0
TOTAL ENTIDAD	5	5	12	5	24	12	9	8	2	1	0	2	0	85

Se evidencia un total de 86 requerimientos vencidos durante el año 2019, la funcionaria Beatriz Restrepo, fue la funcionaria con más requerimientos vencidos, seguido por el doctor Jonny A. Guzmán y Liliana Orrego.

5.8 RANKING AÑO 2019

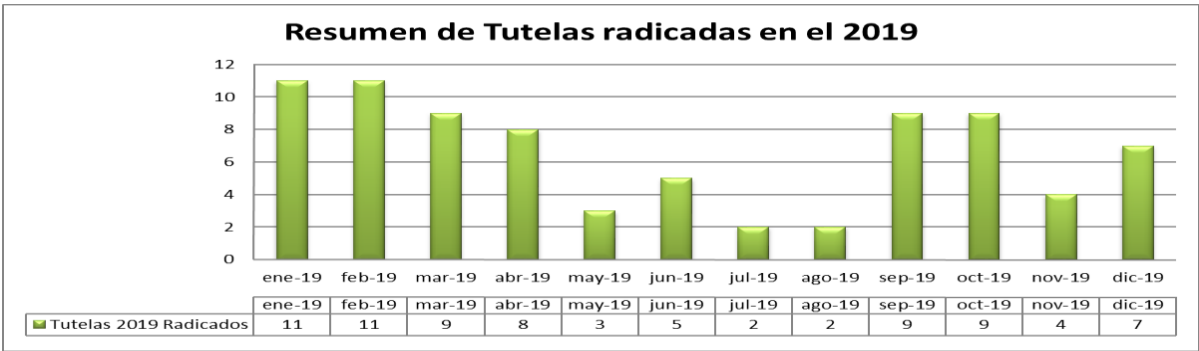
- El ranking Nacional para el mes de diciembre de 2019, es de 99,72%, ocupando el puesto 8.

RANKING 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%	99,3%	96,96 %	98,051%	98,93%	98,58%	99,86 %	99,86%	100%	99,72 %
Puesta a Nivel Nacional	7	15	16	20	9	34	24	21	19	2	3	1	8

5.9 TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS.

Tutelas 2019	
Mes	Radicados
Enero	11
Febrero	11
Marzo	9
Abril	8
Mayo	3
Junio	5
Julio	2
Agosto	2
Septiembre	9
Octubre	9
Noviembre	4
Diciembre	7
TOTAL	80

GRÁFICA.



Análisis: En el mes de diciembre de 2019, se radicaron en la secretaría de Educación siete (07) tutelas más, si bien el área de atención al ciudadano realiza un reporte y seguimiento a la calidad de las respuestas correspondientes a las tutelas radicas, se requiere que el área de jurídica entregue un informe más detallado sobre estas y el motivo por el cual se están presentando.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [10]
		CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

5.9. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS TUTELAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL MES DE DICIEMBRE DE 2019. De las siete (07) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de diciembre de 2019, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada.

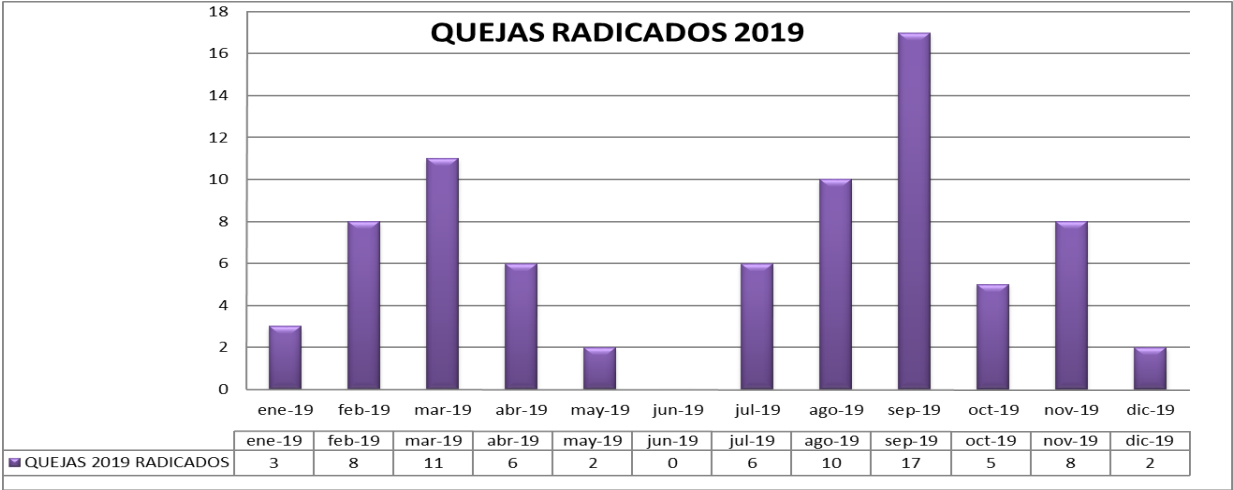
NUMERO S.A.C.	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO
CAR2019ER008110	MAURICIO TORO OSPINA	NOTIFICACIÓN AUTO: Buenas, Por medio del presente, me permito notificarle el Auto No. 1863 del 03 de diciembre	Se dio respuesta al incidente de desacato presentado, mediante comunicación de la fecha suscrito por Beatriz Restrepo Marulanda como requerida directa dentro del Incidente de desacato de José Javier Carmona Rentería
CAR2019ER008192	MAURICIO TORO OSPINA	ACCIÓN DE TUTELA	En cuanto a lo pretendido por la accionante; si bien es cierto, la Secretaria 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 por parte 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 12 de julio de 2019, y radicarlo mediante NURF 2019-PENS-772287, a la FIDUPREVISORA S.A., entidad encargada de realizar el pago del Remitir a la sociedad fiduciaria encargada del manejo de los recursos del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, copia de los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones sociales a cargo de éste, junto con la respectiva constancia de ejecutoria para efectos de pago y dentro de los tres días siguientes a que éstos se encuentren en firme.
CAR2019ER008196	MAURICIO TORO OSPINA	ACCIÓN DE TUTELA	Quedando que de otro lado, por encontrarse la accionante con más de 20 años y 7 meses de edad cumplidos, no pueda ser incluida dentro de la jornada matutina, por estar en extra edad escolar desde el punto de vista educativo, brindándosele su derecho a la educación con la jornada nocturna. Así las cosas señora juez, con el acostumbrado respeto le solicito la desvinculación de la presente Acción de Tutela de la Secretaría de Educación Municipal, por no ser esta dependencia la llamada directa a recibir orden alguna impartida por su despacho, dentro de la presente acción de amparo constitucional.
CAR2019ER008341	MAURICIO TORO OSPINA	Buenas, Por medio del presente, me permito notificarle el Auto No. del 01 de diciembre de los presentes, para tal fin adjunto copia del mismo, constante de 2 folios útiles, ambos lados.	Se da por enterado el área jurídica del incidente de desacato de la referencia.
CAR2019ER008345	MAURICIO TORO OSPINA	Buenas, Por medio del presente, me permito notificarle el Auto No. 1163 del 018 de diciembre	Cordial Saludo, Se dio respuesta al incidente de desacato por parte de la funcionaria BEATRIZ RESTREPO MARULANDA.
CAR2019ER008348	MAURICIO TORO OSPINA	Buenas tardes, adjunto al presente y para los fines respectivos, les remito el oficio del asunto. Favor acusar recibido.	Todas las entidades certificadoras de información laboral y factores salariales, deberán estar inscritas y expedir dicha información a través del sistema CETIL, para lo cual es necesario que esta entidad territorial certificada como lo es el Municipio de Cartago Valle, debe haber sido autorizado por dicho ministerio, con la asignación de una clave de usuario y clave de acceso a dicha plataforma, y expedir así las certificaciones solicitadas por la accionante. Dicha clave de usuario y de acceso, debe ser asignada por la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda, como encargada legalmente de administrar el sistema CETIL.

CAR2019ER008388	MAURICIO TORO OSPINA	TUTELA	Las certificaciones de tiempo laborado o cotizado con destino a la emisión de bonos pensionales les o para el reconocimiento de pensiones deberán elaborarse en los formatos de certificado de información laboral, que serán adoptados conjuntamente por los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y del Trabajo, como únicos válidos para tales efectos?", y en el cual se ordenó que a partir del 1º de Julio de 2019, todas las entidades certificadoras de información laboral y factores salariales, deberán estar inscritas y expedir dicha información a través del sistema CETIL, para lo cual es necesario que esta entidad territorial certificada como lo es el Municipio de Cartago Valle, debe haber sido autorizado por dicho ministerio, con la asignación de una clave de usuario y clave de acceso a dicha plataforma, y expedir así las certificaciones solicitadas por la accionante. Dicha clave de usuario y de acceso, debe ser asignada por la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda, como encargada legalmente de administrar el sistema CETIL.
-----------------	-------------------------	--------	--

5.10. TENDENCIAS DE RADICACIÓN QUEJAS RADICADAS EN EL AÑO 2019

QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero 2019	3
Febrero 2019	8
Marzo 2019	11
Abril 2019	6
Mayo 2019	2
Junio 2019	0
Julio 2019	6
Agosto 2019	10
Septiembre 2019	17
Octubre 2019	5
Noviembre 2019	8
Diciembre 2019	2
TOTAL	78

5.10.1.TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



Para el mes de diciembre de 2019, se recibieron dos (02) quejas más en este despacho, a la fecha se encuentra debidamente, finalizado, las quejas No 75 con radicado CAR2019ER007728 y 76 con radicado No. CAR2019ER007879, se encontraban pendiente de respuesta del mes de noviembre.

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

Las Quejas Nos. 7, 9, 10, 12, 17, 19, 22, 29, 30, 33, 73 y 74 con radicado No. CAR2019ER001318, CAR2019ER001375, CAR2019ER001139, CAR2019ER001569, CAR2019ER001972, CAR2019ER002106, CAR2019ER002223, CAR2019ER003734, CAR2019ER003404, CAR2019ER004889, CAR2019ER007355, CAR2019ER007644, 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	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. 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). 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.
2	CAR2019ER000035	Personería Municipal	Solicitud información	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	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.
3	CAR2019ER000575	Institución Educativa Ciudad De Cartago	Inasistencia de Javier arias	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	En atención a lo manifestado por usted, me permito 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 A 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 permito 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 descargos 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.

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

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 permito 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 permito 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 permito 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	ABIMAEI 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 esperamos 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 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 NOREÑA HERNANDEZ	QUEJA I.E. ZARAGOZA	BLANCA LIBIA PARRA	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	ABIMAEI 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

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [14]
		CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

					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 LONDOÑO 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 QUIINTERO	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 QUIINTERO, 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 DICIPLINARIO DE DIEGO EFRAIN RESTREPO	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	En atención al oficio del 18 de marzo de 2019, por medio del cual informa la situación presentada con el docente EFRAIN RESTREPO TREJOS, me permito informarle que se remitió copia a la oficina de control interno disciplinario, mediante radicado No. CAR2019EE004247, del 05 de abril de 2019, por tratarse de asuntos de su competencia, este despacho quedará atento a las acciones tomadas por esa dependencia.
19	CAR2019ER002106	YENSI VANESSA RIVERA SANCHEZ	QUEJA DE LA RECTORA VIVIANA MOLINA	ABIMAEI 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	ABIMAEI 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 éste tipo de situaciones se presenten.
23	CAR2019ER002429	VIRGINIA YESENIA CASTRO CAICEDO	QUEJA SOBRE ESPULSION DE LUZ MARINA MONTAÑO	ABIMAEI MARIN MEJIA	Frente a su queja, por fortuna en equipo con usted, su esposo, la niña y las directivas de la I.E, hemos logrado llegar a un acuerdo satisfactorio entre las partes. Es importante recordarle a usted y a cada una de las partes que los compromisos que se pacten con la I.E son compromisos que se deben cumplir en cada una de las formas pactadas.

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

24	CAR2019ER002454	INSTITUCIÓN EDUCATIVA SOR MARÍA JULIANA	GENERAR ALERTA AL RIESGO LA SEDE RIGOBERTO OROZCO CARDONA	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	Atendiendo su solicitud de riesgo que presenta la Sede Educativa, esta Secretaria de Educación, adelantará ante la CVC, Empresas Municipales y la Defensa Civil una visita, con el fin de poder solucionar este riesgo.
25	CAR2019ER002617	OLGA MARIA VELASQUEZ	QUEJA DE ALENDRA DIAS	LUIS HOLMES QUINTERO MUÑOZ	Se ha recibido la copia de la queja presentada ante la Institución Educativa GABO, de presunta situación de Bull ying en la persona de su hija Alejandra Díaz.
26	CAR2019ER002690	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO HOLGUIN GARCES	AUSENTISMO DE JULIETA CANO RIVILLAS DESDE EL 01 DE ABRIL DE 2019	PATRICIA LONDOÑO ROJAS	Dando respuesta a su Requerimiento, donde nos informa el ausentismo de la docente Julieta Cano Rivillas, desde el 01 de abril del presente año a la fecha, me permito informarle que por parte de esta Secretaría se requirió la docente, el día 10 de abril del presente año, con el fin de que informe los motivos por los cuales no se ha presentado a laborar. Anexo copia del memorando en un (01) folio
27	CAR2019ER002755	MINISTERIO DE EDUCACION	OBSERVACIONES APLICATIVO SIMPADE		Comedidamente me permito informar que su requerimiento fue traslado a la entidad territorial SE NEIVA con número de radicado NEI2019ER005770. Recuerde que puede hacer seguimiento vía web de su requerimiento en la entidad donde fue radicado para conocer el estado de su tramite
28	CAR2019ER002802	MARIA AZUCENA CEBALLOS SALAZ	POR COBROS PARA LABOR SOCIAL	ABIMAEEL MARIN MEJIA	Después de recibir sus quejas y realizar reunión con la Rectora de la I. E. y la Orientadora escolar, las enteramos que en ningún momento la labor social posee costos para los estudiantes y en su caso personal, les orientamos que les deben brindar opciones distintas que estén enmarcadas en el PEI y el manual de convivencia y que además sea un componente curricular. En tal sentido y atendiendo a su solicitud, les invitamos a que se aproximen a las directivas de la institución y les manifiesten que ustedes no poseen recursos económicos para realizar la labor social en el marco de lo expuesto
29	CAR2019ER003734	LINA MARÍA CASTRILLÓN FORONDA	QUEJAS, CASOS DE BULL YING	LUIS HOLMES QUINTERO MUÑOZ	Atento saludo, Señora Lina María Castrillón Foronda. Se confirma el recibido de la copia del derecho de petición presentado al Pbro. Mario Raúl Narváez Torres, Rector del Colegio Técnico Diocesano Santa María, y sobre el mismo estaremos atentos para conocer su desarrollo. Se reconoce su preocupación y corresponsabilidad en la educación de su hija.
30	CAR2019ER003404	JULIA ELENA BEDOYA GÓMEZ	BULLYING HACIA LA ESTUDIANTE WENDY MICHEL ORTEGA BEDOYA	LUIS HOLMES QUINTERO MUÑOZ	Se ha solicitado a la Rectora inicie un proceso para examinar la situación garantizando los derechos que asisten a la estudiante y a su integridad, y de recibir una explicación de un docente que prestó su celular a Wendy Michel para hacer una llamada. La institución responderá a la Secretaria de Educación con copia a Personería sobre lo actuado sobre este caso de presunto Bullying con copia a usted.
31	CAR2019ER004777	INSTITUCIÓN EDUCATIVA RAMÓN MARTÍNEZ BENÍTEZ	Queja en contra de la funcionaria María Lucelly Marín Gómez	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	Cordial saludo. En atención a la queja y entrega de la funcionaria MARÍA LUCELLY MARÍN ORTIZ, me permito comunicarle que la misma fue remitida a la oficina de control interno disciplinario con el fin de continuar con el trámite correspondiente, así mismo se indica que se procede a trasladar a la funcionaria mediante Resolución N° 0870 de 19 de julio de 2019, para la Institución Educativa Manuel Quintero Penilla, a partir del 23 de julio de 2019, motivo por el cual se solicita informar a la administrativa que debe presentarse al área de Talento Humano para ser notificada de la misma.

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

32	CAR2019ER004834	ANA MILENA RENGIFO	QUEJA CONTRA DOCENTE	LUIS HOLMES QUINTERO MUÑOZ	Cordial saludo, Señora Ana Milena Rengifo, acudiente del joven Brandon Alexander Álvarez del grado 11, jornada de la tarde, I.E. Académico. Se ha recibido la comunicación suscrita por usted mediante la cual manifiesta molestia frente al manejo dado a situación de presunto hurto de una bicicleta y de dificultades en el relacionamiento con la coordinadora escolar. Analizando la situación presentada, y al exitoso programa de esta institución en lo relacionado con la mediación y Resolución pacífica de conflictos, se está solicitando de manera comedida al Esp.
33	CAR2019ER004889	SANDRA MAYIBE OSPINA	QUEJA POR CUPO HACIA EL COLEGIO RAMÓN MARTÍNEZ BENÍTEZ	ABIMAEI MARÍN MEJÍA	Hemos recibido su queja con fecha 16 de julio de 2019 y deseamos que sepa que estamos en este momento esperando la respuesta de la señora VIVIANA MOLINA, rectora de la I.E. Ramón Martínez Benítez; una vez poseamos dicha respuesta, estaremos haciéndole llegar un accionar al respecto.
34	CAR2019ER005016	INSTITUTO COMERCIAL PRÁCTICO "INSCOP"	QUEJA CONTRA DOCENTE	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	En atención a la queja interpuesta contra el docente Víctor Alfonso Ospina y referente a la situación presentada entre los alumnos de la I.E. Antonio Holguín Garcés y la I.E. INSCOP, me permito indicarle que se procedió de conformidad a solicitar al Rector de la I.E. Antonio Holguín Garcés, a que diera respuesta a la misma, motivo por el cual le adjunto al presente las evidencias aportadas frente al caso, en el cual se demuestra que ya fue solucionado entre las partes.
35	CAR2019ER005026	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ACADÉMICO	Envió Acta 004 de julio 19 de 2019	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	En atención a la queja recibida contra el docente Camilo Andrés Pava, me permito indicarle que se procedió a remitirla a la oficina de Control Interno Disciplinario, con el fin de que se continúe con el trámite correspondiente según el límite de sus competencias.
36	CAR2019ER005239	TATIANA RAIGOZA OSPINA		PABLO CESAR TORO DUQUE	Se envió a la institución educativa GABO memorando general solicitando respuesta sobre este incidente en el cual ellos expresan que es deber cumplir con el proyecto educativo de la institución educativa entre los cuales está el cumplimiento de los requisitos por parte del acudiente para la asignación del cupo solicitado, los cuales no estaban actualizados en su totalidad a la fecha. Esta Secretaría de Educación le garantiza al niño su derecho a la educación, asignándole cupo en otra Institución Educativa, previo cumplimiento de los requisitos para el ingreso.
37	CAR2019ER005386	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO HOLGUÍN GARCÉS	QUEJA CONTRA DOCENTE	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	En atención a la respuesta y a las evidencias remitidas frente a la queja interpuesta contra el docente Víctor Alfonso Ospina y a la situación presentada entre los estudiantes de la I.E. Antonio Holguín Garcés y la I.E. INSCOP, se procedió a dar respuesta de la misma a la rectora de la Institución Educativa INSCOP. Agradezco de antemano la atención prestada.
38	CAR2019ER005625	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ACADÉMICO	Informe de hechos ocurridos con el señor OLMEDO DE JESÚS MARTÍNEZ	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	En atención al reporte realizado sobre el Auxiliar de Servicios Generales OLMEDO DE JESÚS MARTÍNEZ AGUDELO, me permito comunicarle que se dará inicio al trámite correspondiente, así mismo le informo que el funcionario en mención fue traslado mediante Resolución N°1006 de agosto 22 de 2019 de la Institución Educativa Académico, para la I.E. GABO, en este momento el acto administrativo se encuentra en subsidio de apelación, una vez se resuelva se le dará a conocer.
39	CAR2019ER005626	JAIME ANDRÉS GALLEGU VARGAS	NEGLIGENCIA REGISTRO PAGO DE PRUEBAS ESTADO ICFES INSTITUCIÓN	ABIMAEI MARÍN MEJÍA	De acuerdo a su Derecho de Petición, con gusto damos respuesta teniendo en cuenta el Decreto 1075 de 2015, en su Artículo 2.3.3.37.5 Responsabilidad del rector: Es responsabilidad del rector de cada establecimiento educativo reportar, para la presentación del examen de Estado de la Educación Media, la totalidad de los estudiantes que se

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [17]
		CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

			ALFONSO LÓPEZ PUMAREJO		encuentren matriculados y finalizando el grado undécimo y colaborar con el ICFES en los procesos de inscripción y aplicación de las pruebas, en los términos que este determine.
40	CAR2019ER005638	INSTITUCIÓN EDUCATIVA SOR MARÍA JULIANA	PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES, ADJUNTO OFICIO.	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	En atención a las quejas recibidas contra el docente GUSTAVO MUÑOZ MONTOYA, me permito comunicarle que se da inicio al trámite correspondiente, solicitando se informe al docente que debe presentarse a la oficina de Talento Humano de la Secretaría de Educación Municipal, con el fin de continuar con el debido proceso. Así mismo se procede a remitirse el caso a la oficina de control interno disciplinario con el fin de que se actúe de acuerdo a las competencias.
41	CAR2019ER005641	INSTITUCIÓN EDUCATIVA SOR MARÍA JULIANA	PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES ADJUNTO OFICIO.	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	Cordial saludo. En atención a las quejas recibidas contra el docente Jorge Eliecer Montoya Montoya, me permito comunicarle que se dio inicio al trámite correspondiente, citando al docente a la oficina de Talento Humano, para lo cual se levantó acta de mesa de trabajo, según las respuestas brindadas por el docente, anexo copia de la misma. Así mismo se procede a remitirse el caso a la oficina de control interno disciplinario con el fin de que se actúe de acuerdo a las competencias.
42	CAR2019ER005643	INSTITUCIÓN EDUCATIVA SOR MARÍA JULIANA	NO SE ENVIÓ EL ANEXO QUE CORRESPONDE A DOS OFICIOS CON LA QUEJA POR PARTE DE LOS PADRES DE FAMILIA.	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	Cordial saludo. En atención a las quejas recibidas contra el docente Jorge Eliecer Montoya Montoya, me permito comunicarle que se dio inicio al trámite correspondiente, citando al docente a la oficina de Talento Humano, para lo cual se levantó acta de mesa de trabajo, según las respuestas brindadas por el docente, anexo copia de la misma. Así mismo se procede a remitirse el caso a la oficina de control interno disciplinario con el fin de que se actúe de acuerdo a las competencias, incluyendo las quejas de padre de familia relacionadas en el presente memorando
43	CAR2019ER005666	INSTITUCIÓN EDUCATIVA SOR MARÍA JULIANA	Adjunto a la presente queja relacionada con el profesor Wilson Buritica, cada vez que hay puente.	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	En atención a la queja interpuesta contra el docente Wilson Buritica, me permito comunicarle que se dio inicio al trámite correspondiente, solicitando el historial de incapacidad, el cual será remitido a la oficina de control interno disciplinario para lo competente.
44	CAR2019ER005683	ANÓNIMO	CASO DE BULLYING	LUIS HOLMES QUINTERO MUÑOZ	Atento saludo. Este despacho ha recibido la queja presentada por presunto bullying en la persona de la estudiante Ana Isabel Ramírez, y sobre el mismo se ha solicitado al Rector la indagación preliminar para que asuma su estudio el Comité Escolar de Convivencia (COESCO). Se anexa a la presente comunicación, copia del memorando enviado al Señor Rector, para agotar el conducto regular y garantizar el debido proceso.
45	CAR2019ER005796	LINA MARÍA GONZÁLEZ	la señora Stella, quien no ha realizado el trámite	LUIS HOLMES QUINTERO MUÑOZ	Atento saludo, se ha enviado a la Hermana rectora la comunicación que a continuación se transcribe: Atento saludo, Hna. Martha Inés Marín Sánchez Se ha recibido un PQR CAR2019ER005796, el cual se anexa a la presente comunicación, mediante el cual dos madres de familia del grado 9-1.
46	CAR2019ER005812	GONZALO RODRÍGUEZ MUÑOZ	RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN CONTRA LA RESOLUCIÓN	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	Atento saludo, Mediante Resolución 1015 de agosto 27 de 2019, se resuelve un Recurso de Reposición y en subsidio se concede el de Apelación contra la Resolución N° 1007 de agosto 22 de 2019, interpuesto por el señor Gonzalo Rodríguez Muñoz, el cual le fue notificado personalmente.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [18]
		CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

47	CAR2019ER006041	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LÁZARO DE GARDEA	SITUACIÓN DOCENTE JOHN SILVER LIBREROS	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	Cordial saludo En atención al reporte realizado del docente John Silver Libreros Reyes, me permito comunicarle que fue remitido a las oficinas de competencia, por favor continuar dando a conocer a este despacho la situación semanal del docente, durante el tiempo que no se presente a laboral, por motivo de su situación legal.
48	CAR2019ER006056	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LÁZARO DE GARDEA	SITUACIÓN DOCENTE JOHN SILVER LIBREROS	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	Cordial saludo En atención al reporte realizado del docente John Silver Libreros Reyes, me permito comunicarle que fue remitido a las oficinas de competencia, por favor continuar dando a conocer a este despacho la situación semanal del docente, durante el tiempo que no se presente a laboral, por motivo de su situación legal.
49	CAR2019ER006134	ANGÉLICA MARÍA SÁNCHEZ MOLINA	QUEJA CONTRA LA COORDINADORA DEL SOR MARÍA JULIANA JORNADA DE LA MAÑANA	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	Me permito comunicarle que se procedió a dar inicio al debido proceso, remitiendo dicha queja a la rectora de la Institución Educativa, con el fin de que se adelantaran las acciones correspondientes. De acuerdo con lo anterior, le remito el acta de reunión realizada con la funcionaria y los compromisos pactados por la misma. Este despacho estará atento a toda situación e inconformidad adicional que se presente, con el fin de velar por una prestación del servicio educativo con calidad.
50	CAR2019ER006161	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LÁZARO DE GARDEA	SITUACIÓN DOCENTE JOHN SILVER LIBREROS	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	En atención al reporte realizado del docente John Silver Libreros Reyes, me permito comunicarle que fue remitido a las oficinas de competencia, motivo por el cual ya se dio inicio al trámite correspondiente.
51	CAR2019ER006163	GONZALO RODRÍGUEZ MUÑOZ	SITUACIÓN CON FUNCIONARIO DE LA COOPERATIVA DE SERVISIA	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	En atención a lo reportado, me permito comunicarle que se procederá a hablar con el funcionario en mención, adicionalmente, se buscará reubicarlo en otra institución educativa donde exista la necesidad del servicio, según lo acordado con el rector.
52	CAR2019ER006222	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LÁZARO DE GARDEA	SITUACIÓN DOCENTE JOHN SILVER LIBREROS	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	Cordial saludo En atención al reporte realizado del docente John Silver Libreros Reyes, me permito comunicarle que fue remitido a las oficinas competentes, para lo de su competencia.
53	CAR2019ER006310	LUCIANA BELÉN GAVIRIA FRANCO	QUEJA CONTRA RECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA GABO	LUIS HOLMES QUINTERO MUÑOZ	Atento saludo, Señora Luciana Belén Gaviria Franco, acudiente del estudiante Marco A. Castañeda Gaviria de la I.E GABO. Somos respetuosos del manejo de la convivencia escolar en la Institución Educativa GABO, pero solicitar que se haga "entrega del arma denominada manopla", no es probable ya que la institución debe activar el protocolo y dejar en poder de las autoridades la evidencia, ya que corresponde a ellas realizar las investigaciones respectivas y responder a preguntas por la venta de armas a menores de edad.
54	CAR2019ER006319	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LÁZARO DE GARDEA	SITUACIÓN DOCENTE JOHN SILVER LIBREROS	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	Cordial saludo En atención al reporte realizado del docente John Silver Libreros Reyes, me permito comunicarle que fue remitido a las oficinas competentes, para lo de su competencia, mediante radicado CAR2019EE010847, CAR2019EE010848, CAR2019EE010849
55	CAR2019ER006341	JAIDER ECHAVARRÍA VARGAS	El motivo de la presente es con el fin de solicitarles el certificado del grado 7,	MARTHA CECILIA DÍAZ LOAIZA	Se explicó que le podíamos validar el grado quinto de primaria por ser el solicitante mayor de edad y que si la pretensión era continuar estudios podía cursarlos por Ciclos Lectivos Integrados (CLEIS), que era la Educación Formal para los Adultos; respuesta que no le gusto a la señora y que le causó enojo, pero en ningún momento la citada señora fue mal atendida
55	CAR2019ER006376	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LÁZARO DE GARDEA	SITUACIÓN DOCENTE JOHN SILVER LIBREROS	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	Cordial saludo, En atención al reporte realizado del docente John Silver Libreros Reyes, me permito comunicarle que fue remitido a las oficinas competentes, para lo de su competencia, mediante radicado CAR2019EE010847, CAR2019EE010848, CAR2019EE010849

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [19]
		CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

56	CAR2019ER006381	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LÁZARO DE GARDEA	SITUACIÓN DOCENTE JOHN SILVER LIBREROS	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	Cordial saludo En atención al reporte realizado del docente John Silver Libreros Reyes, me permito comunicarle que fue remitido a las oficinas competentes, para lo de su competencia, mediante radicado CAR2019EE010847, CAR2019EE010848, CAR2019EE010849
57	CAR2019ER006425	AURA CECILIA AGUDELO ESCOBAR	PAGO EFECTIVO DE LA DOTACIÓN	EVARISTO MORALES CABRERA	Para el año 2019, los dos (2) salarios mínimos legales vigentes, son la suma de \$ 1.656. 232.00 M/Cte.; y, el salario de la peticionaria para el año 2019, es de \$ 1.710. 660.00, superior a los dos (2) salarios mínimos legales vigentes, a que hace alusión a norma; así las cosas, no tiene derecho a dotación reclamada, por cuanto su rango salarial supera dos (2) veces el salario mínimo legal vigente.
58	CAR2019ER006448	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LÁZARO DE GARDEA	SITUACIÓN DOCENTE JOHN SILVER LIBREROS	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	En atención al reporte realizado del docente John Silver Libreros Reyes, me permito comunicarle que fue remitido a las oficinas competentes, para lo de su competencia, mediante radicado CAR2019EE010847, CAR2019EE010848, CAR2019EE010849
59	CAR2019ER006487	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LÁZARO DE GARDEA	SITUACIÓN DOCENTE JOHN SILVER LIBREROS	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	Cordial saludo, En atención al reporte realizado del docente John Silver Libreros Reyes, me permito comunicarle que fue remitido a las oficinas competentes, para lo de su competencia. Debido a que la situación jurídica del docente ya fue reportada por el Juzgado que lleva el proceso, le solicito de manera cordial, ya no realizar los reportes diarios, si no quincenales, siempre y cuando no se generen cambios representativos en la misma. Agradezco de antemano la atención prestada, mediante radicado CAR2019EE010847, CAR2019EE010848, CAR2019EE010849
60	CAR2019ER006513	LUIS CARLOS GONZÁLEZ MUÑOZ	QUEJA CONTRA DOCENTES	EVARISTO MORALES CABRERA	Cordial saludo: Por la presente, le manifestamos, en relación a la copia de su escrito del 2019-09-25, allegada a esta secretaria, que fuera dirigido al Señor Obispo de la Diócesis de Cartago, V., Monseñor José Alejandro Castaño Muñoz, en el cual expone una situación presentada entre el docente Andrés Felipe Tabares Gómez, y la estudiante del Grado 8 Natalya González Duque, de la Institución Educativa Técnico Comercial Diocesano Santa María, en su condición de padre de la educando, en mención; que se requirió al Presbítero Mario R. Narváez T.,
61	CAR2019ER006569	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LÁZARO DE GARDEA	SITUACIÓN DOCENTE JOHN SILVER LIBREROS	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	Cordial saludo En atención al reporte realizado del docente John Silver Libreros Reyes, me permito comunicarle que la situación actual fue remitida a las oficinas competentes. Debido a que la situación jurídica del docente ya fue reportada por el Juzgado que lleva el proceso, le solicito de manera cordial realizar los reportes quincenales, siempre y cuando no se generen cambios representativos en la misma. Agradezco de antemano la atención prestada, mediante radicado CAR2019EE010847, CAR2019EE010848, CAR2019EE010849
62	CAR2019ER006582	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ZARAGOZA	Cordial Saludo Adjunto quejas en contra del docente José Hilton Marines Quintero	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	En atención a la queja realizada contra el señor José Hilton Marines, me permito comunicarle que se procede a enviarle memorando al docente, con el fin de que informe los motivos por los cuales no ha dado respuesta a la queja instaurada en su contra, así mismo se requiere al funcionario dar respuesta de la misma, con el fin de que se continúe con el debido proceso. Este despacho estará atento a la respuesta y remitirá copia de la misma en cuanto el docente la radique.
63	CAR2019ER006041	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LÁZARO DE GARDEA	SITUACIÓN DOCENTE JOHN SILVER LIBREROS	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	En atención al reporte realizado del docente John Silver Libreros Reyes, me permito comunicarle que fue remitido a las oficinas de competencia, por favor continuar dando a conocer a este despacho la situación semanal del docente, durante el tiempo que

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [20]
		CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

					no se presente a laboral, por motivo de su situación legal, mediante radicado CAR2019EE010847, CAR2019EE010848, CAR2019EE010849
64	CAR2019ER006636	INSTITUCIÓN EDUCATIVA GABO	QUEJA EN CONTRA DE DOCENTE OFICIAL	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	En atención a la queja recibida y con el fin de continuar con el debido proceso, se remite copia a la oficina de control interno disciplinario, con el fin de que se adelanten las acciones pertinentes, mediante radicado CAR2019EE010847, CAR2019EE010848, CAR2019EE010849
65	CAR2019ER006900	COMITÉ CONVIVENCIA LABORAL	QUEJA CONTRA DOCENTE GLORIA INÉS QUINTERO FAJARDO	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	En atención a la solicitud, me permito remitir expediente del caso de la docente GLORIA INÉS QUINTERO FAJARDO, con el fin de que se proceda de conformidad. Los anexos serán remitidos vía correo electrónico a administrativos@cartago.gov.co, a nombre de la funcionaria Claudia Gutiérrez Bonilla.
66	CAR2019ER007019	MARÍA ALEJANDRA ARENAS CANDELA	QUEJA CONTRA EL CDI SUEÑOS Y SONRISAS	LUIS HOLMES QUINTERO MUÑOZ	Como le expresó el Profesional Universitario Luis Olmes Quintero Muñoz del área de calidad educativa, la Secretaría de Educación no es competente para conocer de lo sucedido en un CDI, dado que están bajo vigilancia de ICBF, a donde usted ya se dirigió. Igualmente, el mencionado funcionario le expresó que, si consideraba en riesgo el derecho a la vida y a la educación de su hijo, se dirigiera de inmediato a la personería municipal, la cual es el organismo competente.
67	CAR2019ER007077	SANDRA MILENA OCHOA	QUEJA HACIA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INDALECIO PENILLA	ABIMAEI MARÍN MEJÍA	Reciba de parte nuestra el saludo cordial, en relación con el tema de su queja, logramos constatar que fue un acuerdo llevado por el gobierno escolar con miras a mejorar los niveles de calidad de la institución educativa; sin embargo, conocedor del estilo y calidad humana del rector y sus directivos, creo que estará citando muy pronto a reunión con el fin de llegar a acuerdos; estaremos atentos.
68	CAR2019ER007116	JOAN CAMILO BERNAL	QUEJA CONTRA LA RAMÓN MARTÍNEZ	ABIMAEI MARÍN MEJÍA	Hemos recibido su queja relacionada con la labor social y estaremos adelantando las indagaciones necesarias que nos permita conocer a profundidad lo sucedido y tomar los correctivos pertinentes.
69	CAR2019ER007355	LORENA HERRERA CASTAÑEDA	QUEJA EN CONTRA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ACADÉMICO	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	Cálido Saludo; En atención al oficio de la referencia, comedidamente informo a Usted, que el pasado 13 de noviembre del presente año, mediante oficio CAR2019EE013311 se solicitó al rector de la Institución Educativa Académico, Octavio García Quintero, proceder a informar las medidas o acciones que se han adelantado frente al docente orientador HENRY, de esa Institución Educativa. A la fecha no hemos recibido contestación alguna por parte de la Institución; una vez el señor rector brinde respuesta a esta SEM, procederemos a contestar su solicitud de fondo.
70	CAR2019ER007466	LUZ DAMARIS SALAZAR	COLAPSO EN LA INFRAESTRUCTURA DEL COLEGIO ALFONSO LÓPEZ PUMAREJO SEDE FRANCISCO DE PAULA SANTANDER	MAURICIO TORO OSPINA	Dando respuesta al derecho de petición de la referencia, en el cual solicitan el arreglo del techo de un salón y de un corredor que colapsó el 21 de Octubre del año en curso, en la Sede Educativa Francisco de Paula Santander, indicando que ya se han hecho presentes varios organismos de socorro y por parte de la administración municipal la Secretaría de Infraestructura, siendo esta visita el primer paso para evaluar los daños y presentar el correspondiente estimado del valor de los materiales y las obras a realizar, por lo que se está a la espera de la certificación de dichos valores, encontrándose a la fecha agotado totalmente el presupuesto del año 2019, es necesario el inicio del nuevo año fiscal el primero de Enero del año 2020, dentro del cual habrá de incluirse la necesidad de la Institución Educativa por ustedes representada.
71	CAR2019ER007477	HÉCTOR FABIO PIEDRAHITA MUÑOZ	QUE CONTRA DOCENTE DE LA INSTITUCIÓN MARÍA AUXILIADORA	BLANCA LIBIA PARRA	Cordial saludo, Le informamos de manera respetuosa que, no es competencia nuestra dar respuesta de fondo a este derecho de petición hasta cuando la institución educativa conteste el requerimiento que se encuentra aquí solicitado. En consecuencia, seguimos atentos

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [21]
		CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

					al debido proceso que debe seguir la institución educativa.
72	CAR2019ER007581	LILIANA PÉREZ	QUEJA EN CONTRA DEL COLEGIO MARÍA AUXILIADORA POR EL PAGO DE MEDIACIONES A FIN DE AÑO	JULIÁN ALBERTO GALLEGÓ DÍAZ	Por lo anteriormente expuesto, la rectora de la Institución Educativa no podrá realizar ningún cobro por la normatividad antes relacionada.
73	CAR2019ER007595	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO HOLGUÍN GARCÉS	Caso Carlos Moreno para la oficina de Talento Humano	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	Cálido Saludo; Con el ánimo de atender con prontitud, la presunta situación ocurrida con el docente CARLOS MORENO, expuesta por usted mediante el CAR2019ER007595, comedidamente solicito, remitir a esta SEM los soportes pertinentes del caso.
74	CAR2019ER007644	PAOLA ANDREA TORO OCAMPO	VULNERACIÓN DE CUPO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA académico	LUIS HOLMES QUINTERO MUÑOZ	Atento saludo, Señora, Paola Andrea Toro, acudiente de la estudiante de la Institución Educativa Académico, Karol Nikol Tabares del grado 6A. Usted ha radicado copia de la solicitud presentada al Rector Octavio García Quintero, mediante la cual solicita se reconsidere la pérdida del cupo en el plantel de la mencionada estudiante, bajo el compromiso de un cambio de comportamiento en la niña y propósito suyo de estar muy pendiente de su cumplimiento. El Profesional de Cobertura, Administrador Julián Gallego, está realizando el acompañamiento a esta solicitud, vinculada al recurso al que tiene derecho frente a una medida adoptada por la institución.
75	CAR2019ER007728	INSTITUCIÓN EDUCATIVA RAMÓN MARTÍNEZ BENÍTEZ	Caso docente Piedad Peña Cañarte	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	En atención a la comunicación, me permito solicitarle se sirva remitir las evidencias del caso de la docente Piedad Peña, teniendo en cuenta que no se anexaron en el oficio, por lo anterior no hay información suficiente para iniciar el trámite respectivo.
76	CAR2019ER007879	ELIANA ABADÍA MUÑOZ	QUEJA CONTRA DOCENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ZARAGOZA	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	En atención a la copia de queja recibida contra el docente José Hilton Martínez Quintero, me permito comunicarle que se solicita a la Institución Educativa las acciones adelantadas, con el fin de dar inicio al debido proceso, una vez se reciba respuesta, se procederá a continuar con el trámite correspondiente.
77	CAR2019ER008154	LIBIA GIRALDO VILLEGAS	APARENTE CASO DE BULLYING EN LA FUNDACIÓN AZAR	PAULA ANDREA GIRALDO RODRÍGUEZ	Cordial Saludo, Teniendo en cuenta que la fundación AZAR, es un hogar infantil vinculado al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, y que no es competencia de este despacho dar trámite a su solicitud, se procedió a remitir su queja mediante radicado CAR2019EE014308 al ICBF, por lo cual deberá consultar la respuesta con el Instituto.
78	CAR2019ER008235	DORA LILIA QUINTERO HENAO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	JAIRO VALENCIA MURILLO	Al desearles éxitos en sus labores cotidianas, este Despacho acusa recibo de la copia de su comunicación enviada a la Rectora de la I.E. María Auxiliadora, en la que manifiesta su desacuerdo en el tratamiento dado al caso de su acudida, María Isabel Moncada Quintero, espera este Despacho que sus inquietudes le sean atendidas al tener de lo dispuesto en la Norma y muy especialmente en el SIEE Institucional. Por lo tanto, estaremos atentos a la respuesta dada esperando sea ajustada a la Ley.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [22]
		CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

5.10.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.


QUEJAS 2019	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	55
TRÁMITES SEM	1
SONIDO Y OTROS	5
TRANSPORTE	0
PAE	0
ADMINSITRATIVOS	5
SALUD	0
COBROS	3
ETDH	0
NEDD	0
NO IDENTIFICADA	1
ACOSO ESCOLAR O BULLYN	8
TOTAL	78

ANÁLISIS: De las setenta y ocho (78) quejas radicadas en la Secretaría de Educación durante el año 2019, cincuenta y cinco (55) corresponden a quejas Docentes y/o Directivos Docentes, por lo cual se solicita al área competente que amplíe la información al respecto.

5.10.3. INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

QUEJAS 2019	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ZARAGOZA	9
S.M.J.	7
M.A.	4
ACADÉMICO	10
A.L. P	2
A.H. G	6
R.M.B.	12
C.C.	1
GABO	6
I.P.	2
M.Q.P.	1
OTROS	7
L.G	11
TOTAL	78

ANÁLISIS: De las setenta y ocho (78) quejas recibidas en la secretaría de Educación Municipal, durante el año 2019, la mayoría 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 Ramón Martínez Benítez, seguida de Académico, Zaragoza y Sor María Juliana, por lo cual se requiere que la oficina de Administración Educativa, amplíe la información en relación al motivo por el cual se presentan estas quejas, en relación a lo acontecido en el mes de

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [23]
		CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

septiembre de 2019, con la Institución educativa Lázaro de Gardea, corresponde a la situación administrativa presentada con el docente Jhon Silver Libreros y en Zaragoza corresponden a la docente Gloria Inés Quintero Fajardo.

5.11. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

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

TELÉFONO: En el mes de diciembre de 2019, no se presentó interrupción en el servicio de telefónico.

PLATAFORMA S.A.C: desde el 17 de diciembre de 2018, se está funcionando en todas las Secretarías del país, con el S.A.C V.2.0, cuando se presentan inconvenientes, son esporádicos y se solucionan de inmediato por el Ministerio de Educación, los cuales les comunicamos a través del chat mediante WhatsApp.

6. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

- Se recibieron cuatrocientos treinta y seis (436) requerimientos en el mes de diciembre de 2019, para un total del año 2019 de 8394.
- El promedio de radicación de entrada para el mes de diciembre de 2019, fue de veintiún (21) radicaciones diarias.
- Para el mes de diciembre de 2019 se radicaron 284 documentos externos (EE), y 444 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de 53 radicaciones diarias
- La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de noviembre de 2019, es de 99,54%.
- El ranking Nacional para el mes de diciembre de 2019, y el puesto ocupado por la Secretaría de Educación Municipal a nivel nacional, a la fecha del informe no ha sido remitido por el Ministerio de Educación.
- 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 S.A.C V2.0, el seguimiento 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 aprobado por la Secretaria de Educación.
- En el mes de diciembre de 2019, se radicaron en la secretaría de Educación siete (07) tutelas más, para un total del año de 80 tutelas, si bien el área de atención al ciudadano realiza un reporte y seguimiento a la calidad de las respuestas correspondientes a las tutelas radicas,

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [24]
		CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

- se requiere que el área de jurídica entregue un informe más detallado sobre estas y el motivo por el cual se están presentando.
- Para el mes de diciembre de 2019, se recibieron dos (02) quejas más en este despacho, a la fecha se encuentra debidamente, finalizadas, las quejas No 75 con radicado CAR2019ER007728 y 76 con radicado No. CAR2019ER007879, se encontraban pendiente de respuesta del mes de noviembre, el total durante el año 2019 fue de 78 quejas radicadas en la Secretaría de Educación.
 - Las Quejas Nos. 7, 9, 10, 12, 17, 19, 22, 29, 30, 33, 73 y 74 con radicado No. CAR2019ER001318, CAR2019ER001375, CAR2019ER001139, CAR2019ER001569, CAR2019ER001972, CAR2019ER002106, CAR2019ER002223, CAR2019ER003734, CAR2019ER003404, CAR2019ER004889, CAR2019ER007355, CAR2019ER007644, 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.
 - Se realizó el debido seguimiento a la calidad de la respuesta de todas las Tutelas, derechos de petición y a las Quejas radicadas en la Secretaría de Educación Municipal para el mes de diciembre 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, así como en la plataforma S.A.C V2.0.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [25]
		CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

INFORME PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA AÑO 2019.

RETRO ALIMENTACIÓN DEL CLIENTE.

Se generó durante los meses de noviembre y diciembre un proceso de encuesta, en el cual se realizó retroalimentación y se estableció la percepción del ciudadano respecto al servicio prestado por la SEM, además de establecer cuales canales utilizan los usuarios para contactarnos.

Se tomó como población total el mes con mes con mayor radicación de requerimientos en la plataforma de información SAC, este valor corresponde a 831 requerimientos, esta información se puede verificar en el informe de Atención al ciudadano.

Esta encuesta se realizó durante los meses de noviembre y diciembre de 2019.
El tamaño de la muestra se definió de la siguiente manera:
Fórmula utilizada para el tamaño de la muestra:
Tamaño de Muestra = $Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$

CALCULO

Población: 831
Nivel de Confianza: 95%
Margen de Error: 5
Tamaño de Muestra: 263

Basado en el cálculo del tamaño de la muestra se realizaron 266 encuestas durante el periodo de ejecución.

Uno de los mecanismos, considerados para la recolección de los datos fue encuestar de manera personal a los ciudadanos que se acercaron a las instalaciones de la SEM a tramitar un requerimiento o que requerían información, sin embargo, no se utilizó debido a que el total de la muestra fue alcanzada con otro de los mecanismos (herramienta que ofrece GMAIL llamada “formularios”).

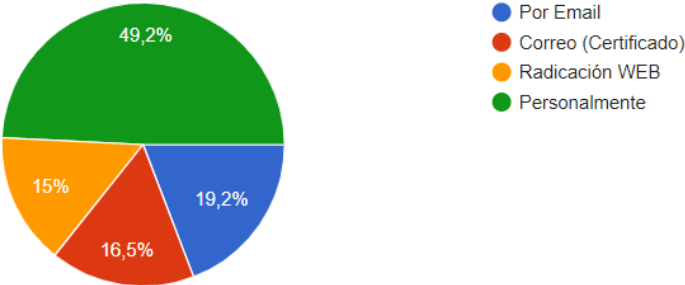
También se utilizó el mecanismo de la web generando una encuesta virtual con una herramienta que ofrece GMAIL llamada “formularios”, alojada en la página web de la Secretaría de Educación y en la Plataforma S.A.C.

Otro mecanismo consistió en enviar vía correo electrónico a usuarios que tienen registrados sus correos en las bases de datos de la Secretaría de Educación, el link de las encuestas el cual se alojó en la herramienta de GMAIL “formularios”.

No. De Encuestas realizadas personalmente:	0
No. De Encuestas realizadas virtualmente:	266
Total, de encuestados:	266

1- ¿Cuál de los siguientes canales utilizó usted para contactar a la Secretaría de educación?

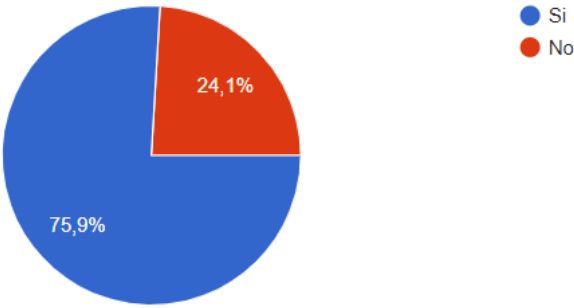
	Respuesta	No. Respuestas	Porcentaje
a.	Correo	0	%
b.	Correo (Certificado)	44	16,5%
c.	Personalmente	131	49,2%
d.	Por Email	51	19,2%
e.	Radicación WEB	40	15,1%
F	teléfono	0	0%
Total		266	100%



De los 266 usuarios encuestados el 49,2% utilizó el canal personal para contactar a la Secretaría de Educación, el canal de radicación web es utilizado por el 15% de los encuestados, el email lo utilizan el 19,2% de los encuestados, le sigue el canal del correo electrónico con el 16,5% y solo el 2% de los encuestados utiliza otro tipo de canales.

2- ¿Conoce usted la página WEB de la secretaría de Educación de Cartago?

	Respuesta	No. Respuestas	Porcentaje
a.	No	64	24,1%
b.	Si	202	75,9%
Total		266	100%

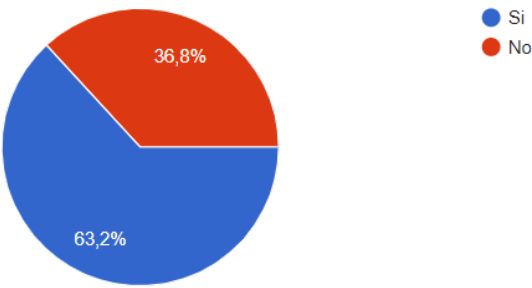


Del 100% de los encuestados solo el 24,1% no conocen la página web de la Secretaría de Educación y un 75,9% de los encuestados manifiesta si conocer la página Web.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [27]
		CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

3- ¿Conoce usted nuestro servicio WEB de consulta y radicación de trámites en línea?

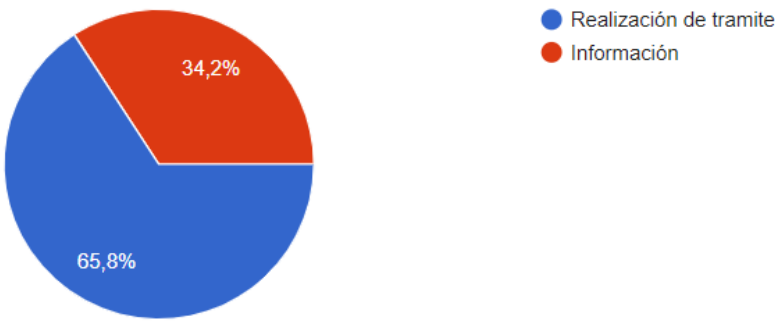
	Respuesta	No. Respuestas	Porcentaje
a.	No	98	36,8%
b.	Si	168	63,2%
Total		266	100%



Se evidencia que el 63,2% de los encuestados tiene conocimiento del servicio web y de radicación de trámites que ofrece la Secretaría de Educación Municipal y el 36,8% de los encuestados no conoce este servicio.

4- ¿Cuál fue el Motivo de consulta a la Secretaría de Educación?

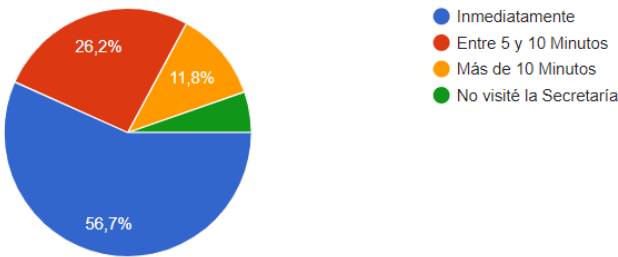
	Respuesta	No. Respuestas	Porcentaje
a.	Realización de tramite	98	34,2%
b.	Información	168	65,8%
Total		266	100%



De los 266 usuarios encuestados 98 de ellos manifiestan que el motivo de consulta ante la Secretaría de Educación es la realización de trámites y 168 personas encuestadas declaran que se han acercado a la Secretaría para la solicitud de información.

5- ¿Solo si visitó personalmente a la secretaría, cuanto tardó en ser atendido en la unidad de atención al ciudadano?

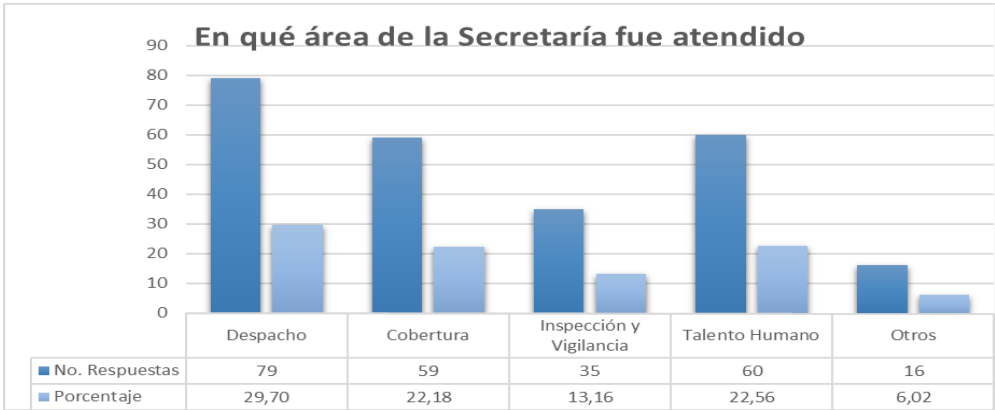
	Respuesta	No. Respuestas	Porcentaje
a.	Inmediatamente	149	56,7%
b.	Entre 5 y 10 Minutos	69	26,2%
c.	Más de 10 Minutos	31	11,8%
d.	No Visité la Secretaría	14	5,3%
	Sin responder	0	0%
Total		266	100%



La mayoría de los encuestados considera que la atención en la secretaría de Educación por parte de los funcionarios es de manera inmediata con el 56,7%, el 26,2% expresa que se atiende entre 5 y 10 minutos, un 11,8% de los encuestados manifiesta que se demora la atención por parte de los funcionarios de S.E.M. más de 10 minutos y un 5,3% declara que no ha visitado la Secretaría de Educación Municipal y una persona no contestó a esta pregunta.

6- Solo si visitó personalmente a la secretaría, ¿en qué área de la Secretaría fue atendido?:

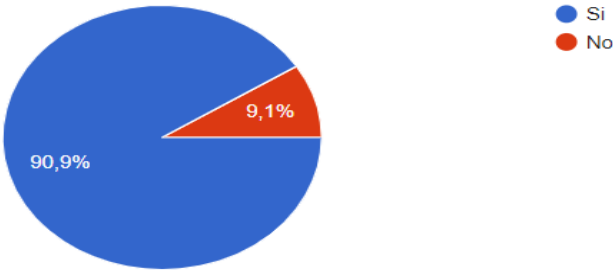
	Respuesta	No. Respuestas	Porcentaje
a.	Despacho	79	29,70%
b.	Cobertura	59	22,18%
c.	Inspección y Vigilancia	35	13,16%
e.	Talento Humano	60	22,56%
f.	Otros	16	6,02%
g.	Sin responder	17	6,39%
	Despacho	79	29,70%
Total		266	100%



Se evidencia que la mayoría de las personas encuestas fueron atendidas en el Despacho de la Secretaría, seguido por el área de talento humano y cobertura.

7- Solo si visitó personalmente a la secretaría. ¿La persona que lo atendió en el área que visitó, lo orientó o proporcionó información correctamente?

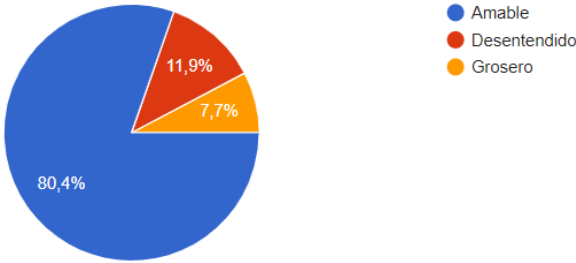
	Respuesta	No. Respuestas	Porcentaje
a.	Si	231	90,9%
b.	No	23	9,1%
Total		266	100%



El 90,9% de los encuestados opinan que los funcionarios de la Secretaría de Educación si proporcionan la información correctamente a los usuarios atendidos, el 9,1% los usuarios encuestados manifiestan que los funcionarios de la S.E.M. no proporcionan información de manera adecuada.

8- Solo si visitó personalmente a la secretaría. ¿El funcionario que lo atendió en el área que visitó, fue?

	Respuesta	No. Respuestas	Porcentaje
a.	Amable	209	80,4%
b.	Desentendido	31	11,9%
c.	Grosero	20	7,7%
d.	Vacías	0	0%
Total		266	100%



El 80,4% de los encuestados afirma que el funcionario que lo atendió en el área que lo atendió fue amable, el 11,9 de los encuestados considera que los funcionarios que lo atendieron son desentendidos, un 7,7% opina que el funcionario fue grosero.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [30]
		CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

ANÁLISIS

De los 266 usuarios encuestados el 49,2% utilizó el canal personal para contactar a la Secretaría de Educación, el canal de radicación web es utilizado por el 15% de los encuestados, el email lo utilizan el 19,2% de los encuestados, le sigue el canal del correo electrónico con el 16,5% y solo el 2% de los encuestados utiliza otro tipo de canales.

Del 100% de los encuestados solo el 24,1% no conocen la página web de la Secretaría de Educación y un 75,9% de los encuestados manifiesta si conocer la página Web.

Se evidencia que el 63,2% de los encuestados tiene conocimiento del servicio web y de radicación de trámites que ofrece la Secretaría de Educación Municipal y el 36,8% de los encuestados no conoce este servicio.

De los 266 usuarios encuestados 98 de ellos manifiestan que el motivo de consulta ante la Secretaría de Educación es la realización de trámites y 168 personas encuestadas declaran que se han acercado a la Secretaría para la solicitud de información.

La mayoría de los encuestados considera que la atención en la secretaría de Educación por parte de los funcionarios es de manera inmediata con el 56,7%, el 26,2% expresa que se atiende entre 5 y 10 minutos, un 11,8% de los encuestados manifiesta que se demora la atención por parte de los funcionarios de S.E.M. más de 10 minutos y un 5,3% declara que no ha visitado la Secretaría de Educación Municipal y una persona no contestó a esta pregunta.

Se evidencia que la mayoría de las personas encuestas fueron atendidas en el Despacho de la Secretaría, seguido por el área de talento humano y cobertura.

El 90,9% de los encuestados opinan que los funcionarios de la Secretaría de Educación si proporcionan la información correctamente a los usuarios atendidos, el 9,1% los usuarios encuestados manifiestan que los funcionarios de la S.E.M. no proporcionan información de manera adecuada.

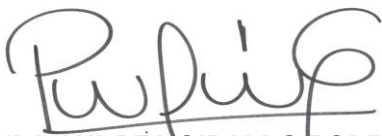
El 80,4% de los encuestados afirma que el funcionario que lo atendió en el área que lo atendió fue amable, el 11,9 de los encuestados considera que los funcionarios que lo atendieron son desentendidos, un 7,7% opina que el funcionario fue grosero.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [31]
		CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

COMPARACIÓN CON EL AÑO ANTERIOR			
PRIMER SEMESTRE 2018	SEGUNDO SEMESTRE 2018	AÑO 2019	CONCLUSIÓN
De los 366 usuarios encuestados el 80% utilizó el canal personal para contactar a la Secretaría de Educación, el canal de radicación web es utilizado por el 9% de los encuestados, el email lo utilizan el 5% de los encuestados, le sigue el canal del correo electrónico con el 4% y solo el 2% de los encuestados utiliza otro tipo de canales.	De los 120 usuarios encuestados el 85% utilizó el canal personal para contactar a la Secretaría de Educación, le sigue el canal email lo utilizan el 8% de los encuestados, luego el 3% de los encuestados utiliza otro tipo de canales, el canal de radicación WEB es utilizado por el 3% de los encuestados y el canal del correo con el 1%,	De los 266 usuarios encuestados el 49,2% utilizó el canal personal para contactar a la Secretaría de Educación, el canal de radicación web es utilizado por el 15% de los encuestados, el email lo utilizan el 19,2% de los encuestados, le sigue el canal del correo electrónico con el 16,5% y solo el 2% de los encuestados utiliza otro tipo de canales.	El canal más utilizado es el personal, así mismo se evidencia un aumento en las radicaciones web y en la utilización del correo electrónico.
Del 100% de los encuestados solo el 17% no conocen la página web de la Secretaría de Educación y un 83% de los encuestados manifiesta si conocer la página Web.	EL 63% de los encuestados NO conoce el servicio WEB de la SEM y un 37% de los encuestados SI conoce la radicación mediante este canal.	Del 100% de los encuestados solo el 24,1% no conocen la página web de la Secretaría de Educación y un 75,9% de los encuestados manifiesta si conocer la página Web.	La mayoría de las personas encuestadas conocen la página web de la Secretaría de Educación Municipal.
Se evidencia que el 84% de los encuestados tiene conocimiento del servicio web y de radicación de trámites que ofrece la Secretaría de Educación Municipal y el 16% de los encuestados no conoce este servicio.	Se evidencia que el 50% de los encuestados tiene conocimiento del servicio web y de radicación de trámites que ofrece la Secretaría de Educación Municipal y el 50% de los encuestados no conoce este servicio	Se evidencia que el 63,2% de los encuestados tiene conocimiento del servicio web y de radicación de trámites que ofrece la Secretaría de Educación Municipal y el 36,8% de los encuestados no conoce este servicio.	Esta información nos muestra un aumento significativo, en comparación con el año 2018, lo que significa que si se ha socializado el servicio de radicación web.
De los 366 usuarios encuestados 310 de ellos manifiestan que el motivo de consulta ante la Secretaría de Educación es la realización de trámites y 56 personas encuestadas declaran que se han acercado a la Secretaría para la solicitud de información.	El 8% de los usuarios se acercan a la Secretaría por solicitud de información y un 92% a realizar un trámite.	De los 266 usuarios encuestados 98 de ellos manifiestan que el motivo de consulta ante la Secretaría de Educación es la realización de trámites y 168 personas encuestadas declaran que se han acercado a la Secretaría para la solicitud de información.	Se evidencia que la mayoría de las personas encuestadas se acercan a la secretaria de educación para realizar trámites.
La mayoría de los encuestados considera que la atención en la secretaria de Educación por parte de los funcionarios es entre 5 y 10 minutos con el 73,49%, el 11,81% expresa que se atiende inmediatamente, un 5,25% de los encuestados manifiesta que se demora la atención por parte de los funcionarios de S.E.M. más de 10 minutos y un 9,19% declara que no ha visitado la Secretaría de Educación Municipal y una persona no contestó a esta pregunta.	La mayoría de los encuestados considera que la atención en la secretaria de Educación por parte de los funcionarios es inmediata con el 72%, el 23% expresa que se demoran en ser atendidos entre 5 y 10 minutos, un 4% de los encuestados manifiesta que se demora la atención por parte de los funcionarios de S.E.M. más de 10 minutos y un 1% declara que no ha visitado la Secretaría de Educación Municipal.	Se evidencia que la mayoría de las personas encuestas fueron atendidas en el Despacho de la Secretaría, seguido por el área de talento humano y cobertura.	Según la opinión de los encuestados, estos son atendidos de manera inmediata o entre 5 y 10 minutos.

35 personas fueron atendidas en el área de Inspección y Vigilancia, 150 personas fueron atendidas por el área de cobertura, 20 usuarios encuestados recibieron la debida asesoría en el Despacho, 120 de las personas encuestadas fueron atendidas por Talento Humano y 41 personas encuestadas manifiestan a ver sido atendidas por otras áreas de la SEM.	Total 120 encuestados de los cuales 16 usuarios encuestados recibieron asesoría en el Despacho, 4 personas fueron atendidas por el área de cobertura, 6 personas fueron atendidas en el área de Inspección y Vigilancia, 31 de las personas encuestadas fueron atendidas por Talento Humano y 63 personas encuestadas manifiestan que fueron atendidas por otras áreas.	El 90,9% de los encuestados opinan que los funcionarios de la Secretaría de Educación si proporcionan la información correctamente a los usuarios atendidos, el 9,1% los usuarios encuestados manifiestan que los funcionarios de la S.E.M. no proporcionan información de manera adecuada.	Se evidencia que las áreas que más atienden público según la encuesta son: Despacho, Recursos humanos, cobertura.
El 82,24% de los encuestados opinan que los funcionarios de la Secretaría de Educación si proporcionan la información correctamente a los usuarios atendidos, el 9,84% los usuarios encuestados manifiestan que los funcionarios de la S.E.M. no proporcionan información de manera adecuada y un 7,92% de las personas no contestaron esta pregunta.	El 100% de los encuestados opinan que los funcionarios de la Secretaría de Educación SI proporcionan la información correctamente a los usuarios atendidos, el 0% los usuarios encuestados manifiestan que los funcionarios de la S.E.M. no proporcionan información de manera adecuada y un 0% de las personas no contestaron esta pregunta.	El 90,9% de los encuestados opinan que los funcionarios de la Secretaría de Educación si proporcionan la información correctamente a los usuarios atendidos, el 9,1% los usuarios encuestados manifiestan que los funcionarios de la S.E.M. no proporcionan información de manera adecuada.	Los encuestados manifiestan que los funcionarios de la Secretaría de Educación proporcionan información de manera adecuada y correcta.
El 85% de los encuestados afirma que el funcionario que lo atendió en el área que lo atendió fue amable, el 5% de los encuestados no contestó a esta pregunta, un 2% opina que el funcionario fue desentendido y un 7% afirma que fue atendido de manera grosera y el 8% de los encuestados no respondió la pregunta.	El 98% de los encuestados afirma que el funcionario que lo atendió en el área fue amable, un 1% opina que el funcionario fue desentendido, el 0% de los encuestados no contestó a esta pregunta y un 1% afirma que fue atendido de manera grosera.	El 80,4% de los encuestados afirma que el funcionario que lo atendió fue amable, el 11,9 de los encuestados considera que los funcionarios que lo atendieron son desentendidos, un 7,7% opina que el funcionario fue grosero.	La mayoría de los encuestados afirman que los funcionarios de la Secretaría de Educación son amables al momento de atenderlos.

Atentamente,



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