

	<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 NOVIEMBRE DE 2019.**

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Diciembre 02 de 2019

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA 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 noviembre 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 noviembre 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.

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

## 5. ELEMENTOS ANALIZADOS

### ESTADO ACTUAL. RESUMEN DE RADICACIÓN.

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

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

Total, de Requerimientos.		665
Abierto		0
Finalizado		455
Asignado		15
En trámite		195
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				
<b>TOTAL</b>	<b>7958</b>	<b>225</b>	<b>391</b>	<b>14231</b>

#### 5.2 Resumen radicación octubre 2018 VS octubre 2019.

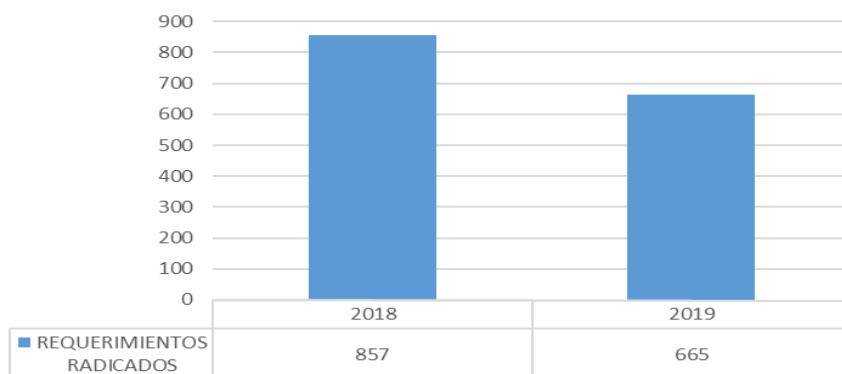
AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
2018	857	20	34	1056	52
2019	665	19	35	962	53



INFORME

VERSIÓN 1

REQUERIMIENTOS RADICADOS

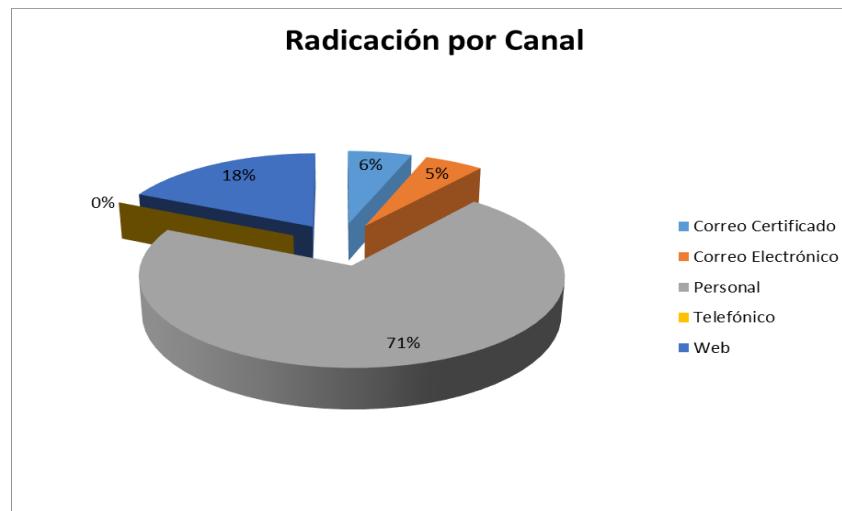


**ANÁLISIS:** para el mes de noviembre de 2019, se radicaron menos solicitudes en comparación con el año anterior.

**5.3. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL**

Canal	Numero	
Correo Certificado	38	5,71
Correo Electrónico	35	5,26
Personal	471	70,83
Telefónico	0	0,00
Web	121	18,20
<b>Total</b>	<b>665</b>	<b>100</b>

**PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL**



En el mes de noviembre de 2019, el canal más utilizado por los usuarios es el canal personal con el 70,83%, de los requerimientos, seguido por la Web con una participación del 18,20%, evidenciando un aumento, frente al mes anterior, el correo electrónico tuvo una participación del 5,26%, y mediante correo certificado se recibió el 5,71%, de las solicitudes y mediante la comunicación vía telefónica no se recibieron solicitudes lo que genera una participación del 0,00%.



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

PAGINA [5]

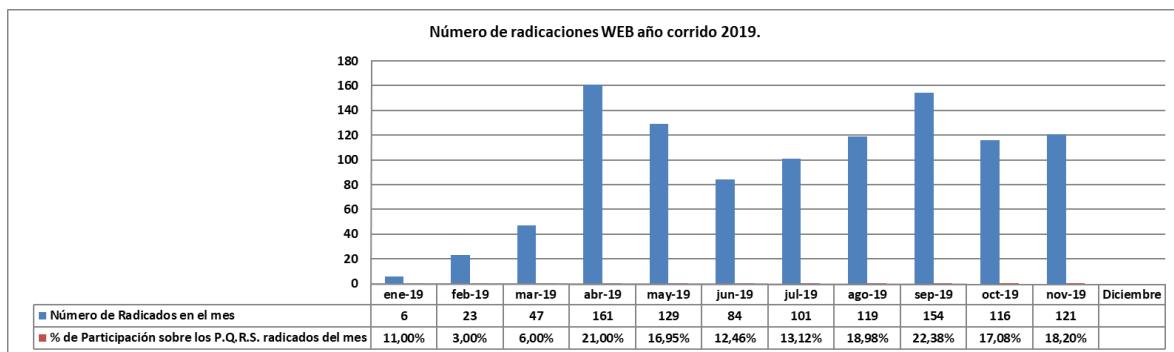
CÓDIGO:  
MMDS.600.18. F.1

**INFORME**

VERSIÓN 1

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

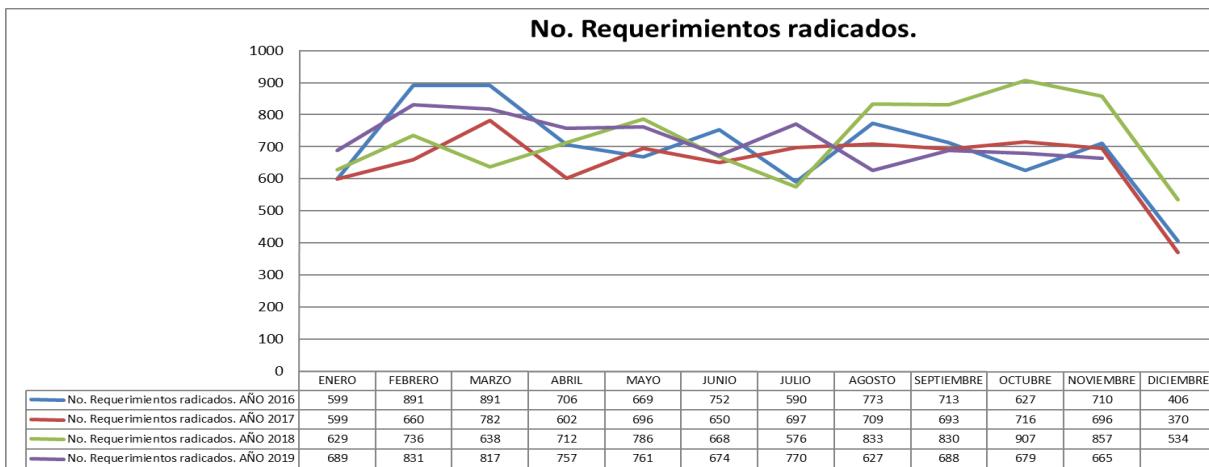
Mes/Año	Ene 2019	Feb 2019	Marzo 2019	Abril 2019	Mayo 2019	Junio 2019	Julio 2019	Agosto 2019	Sep. 2019	Oct 2019	Nov 2019	Dic 2019
Número de Radicados en el mes	6	23	47	161	129	84	101	119	154	116	121	
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	1%	3%	6%	21%	16,95%	12,46%	13,12%	18,98%	22,38%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



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

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

MES	No. Requerimientos radicados.			
	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	
<b>TOTAL</b>	<b>8327</b>	<b>7870</b>	<b>8706</b>	<b>7958</b>



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

**ANÁLISIS:** Se puede evidenciar que el año 2018 es el año con mayor radicación, así mismo se observa los meses con más radicación durante los años comparativos, 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					
<b>TOTAL</b>	<b>6539</b>	<b>7261</b>	<b>13801</b>	<b>325</b>	<b>678</b>

**ANÁLISIS:** para el mes de noviembre de 2019 se radicaron 502 documentos externos (EE), y 458 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 noviembre de 2019, es de 100%.

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%	

A 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:

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

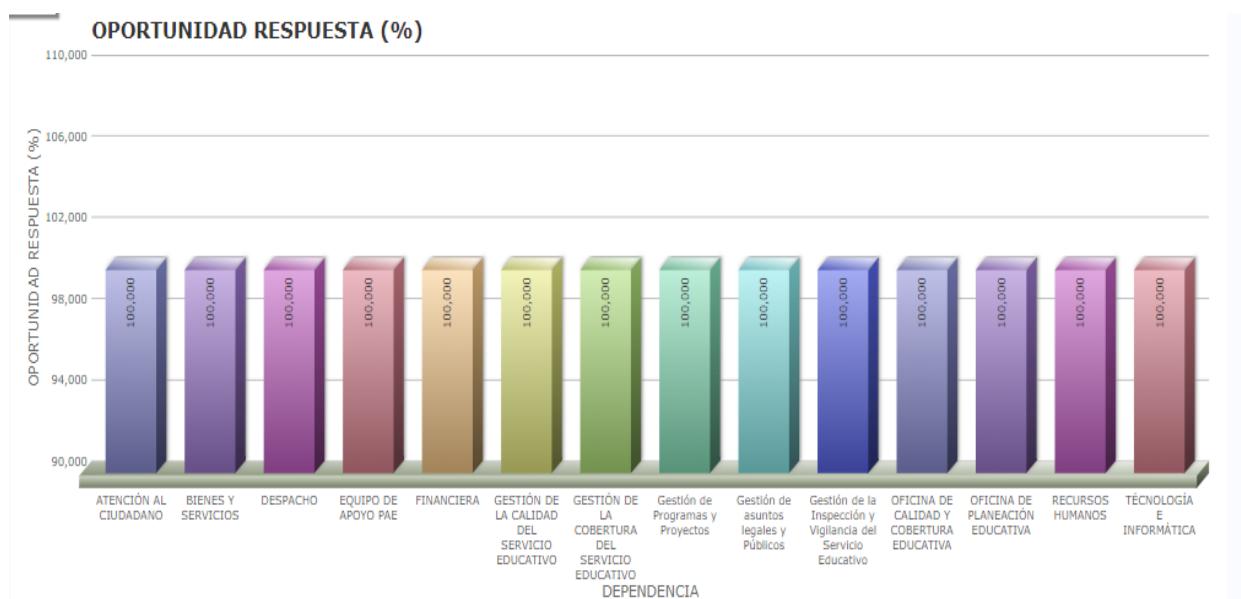
[Total de Requerimientos finalizados + requerimientos asignados + requerimientos anulados + requerimientos en trámite) - (requerimientos vencidos) / (Total de requerimientos radicados)] \* 100.

## GRÁFICA



### 5.7.1. Oportunidad de respuesta por Dependencia mes de noviembre de 2019.

Estos resultados se sacan del total de requerimientos que debían contestar los funcionarios de la Secretaría de Educación en el mes de noviembre de 2019, es decir que tengan fecha de vencimiento durante el periodo correspondiente al 1 de noviembre al 30 de noviembre de 2019.





MUNICIPIO DE CARTAGO  
VALLE DEL CAUCA  
Nit: 891.900.493.2

PAGINA [8]

CÓDIGO:  
MMDS.600.18. F.1

INFORME

VERSIÓN 1

5.7.2. Requerimientos vencidos por funcionario.

FUNCIONARIO	2019											
	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	VENCIDOS
ABIMAE MARIN MEJIA	1		1									2
AMPARO NARVAEZ QUIROGA												0
ANADELIA 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
BLANCALIBIA PARRA				2								2
CARLOS FEDERICO AUGUSTO VALENCIA MURILLO												0
CESAR AUGUSTO ROJAS GIL				2								2
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
JAIRO 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 GALLEGOS DIAZ								1				1
LAURA ANDREA APONTE												0
LILIANA ORREGO SANCHEZ	1		1	2	1	1		1	1			8
LINAMARIA GIRALDO OSPINA												0
LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ												0
LUIS HOLMES QUINTERO MUÑOZ												0
LUZ STELLA LOPEZ		1										1
MARCELA SOLEIBE ROLDAN												0
MARGARITA MARIA GOMEZ GONZALEZ												0
MARIA ADIELA CARDONA SALGADO												0
MARIAM FERNANDA CALVO WALTEROS												0
MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA												0
MIRYAM RUIZ HURTADO												0
PABLO CESAR TORO DUQUE												0
PATRICIA LONDONO ROJAS						2						2
PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ												0
VALENTINA RESTREPO LONDONO								1				1
VALERIA POSADA ORREGO												0
<b>TOTAL ENTIDAD</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>83</b>



INFORME

VERSIÓN 1

## 5.8 RANKING AÑO 2019

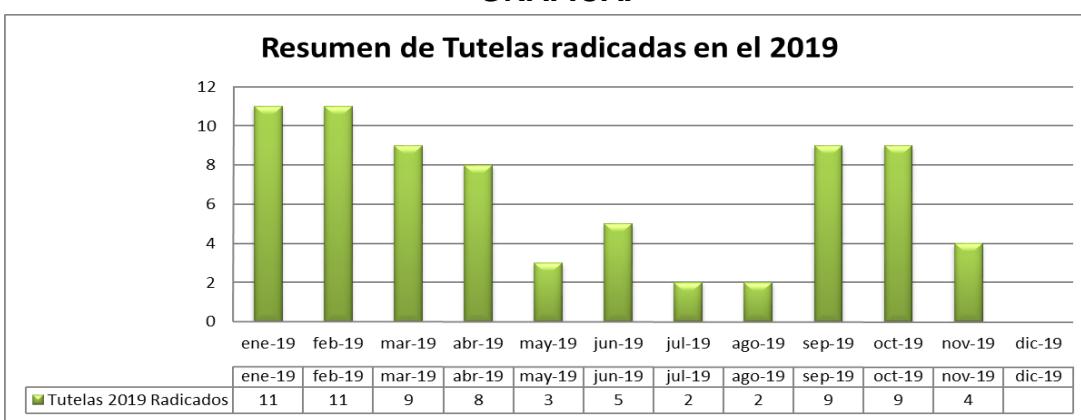
- El ranking Nacional para el mes de noviembre de 2019, ocupado por la Secretaría de Educación Municipal es del 100%, ocupando el puesto No. 1.

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%		
Puesta a Nivel Nacional	7	15	16	20	9	34	24	21	19	2	3	1		

## 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	
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>

### GRÁFICA.



**Análisis:** En el mes de noviembre de 2019, se radicaron en la secretaría de Educación cuatro (04) 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.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [10]</b> <b>CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1</b>
	<b>INFORME</b>	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 NOVIEMBRE DE 2019.** De las cuatro (04) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de noviembre de 2019, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada.

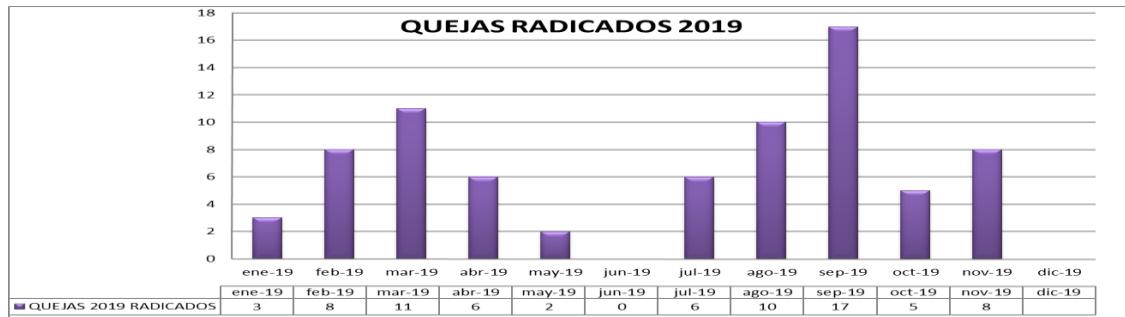
NUMERO S.A.C.	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO
JUZGADO PRIMERO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO	MAURICIO TORO OSPINA	TUTELA	<p>Por lo que habiéndose procedido dentro de la presente actuación conforme lo ordena la norma en cita, con el acostumbrado respeto solicito al despacho profiera una decisión de fondo que no acoja las suplicas de la parte accionante, por carencia actual de objeto o por hecho superado, toda vez que no tendría sentido impartir una orden judicial, la cual ya se encuentra cumplida.</p> <p>ANEXO: Copia en un folio de la respuesta dada al derecho de petición. Copia de la Resolución de Nombramiento y del Acta de Posesión.</p>
JUZGADO 3 EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD	MAURICIO TORO OSPINA	<p>Envío traslado de tutela radicado N° 41672 Oficios N° 1846-1847 adjunto traslado de la demanda y auto admisorio Accionante Diego Alberto Medina en representación de Paulo Andrés Matta Castaño bis entre calles 39 y 40</p>	<p>Sobre el tema del hecho superado dentro del trámite de la Acción de Tutela, el artículo 26 del decreto 2591 de 1991 establece que "Si estando en curso la tutela, se dicte resolución, administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y costas, si fueren procedentes, por lo que habiéndose procedido dentro de la presente actuación conforme lo ordena la norma en cita, con el acostumbrado respeto solicito al despacho profiera una decisión de fondo que no acoja las suplicas de la parte accionante, por carencia actual de objeto o por hecho superado, toda vez que no tendría sentido impartir una orden judicial, la cual ya se encuentra cumplida.</p> <p>ANEXO: Copia en tres (3) folios de la respuesta dada al derecho de petición. Copia de la Resolución de Nombramiento y del Acta de Posesión.</p>
JUZGADO PRIMERO PENAL DEL CIRCUITO	MAURICIO TORO OSPINA	Referencia: Acción de Tutela de Segunda Instancia	<p>Se envió comunicación oficial al Doctor JONNY GUZMÁN MEJÍA, Secretario de Servicios Administrativos, solicitando la disposición de un contratista de la Cooperativa Servysa, en el cargo de vigilante de la sede Educativa Mercedes Abrego, con el objeto de dar cumplimiento al fallo de tutela</p>
JUZGADO PRIMERO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO	MAURICIO TORO OSPINA	ASUNTO: NOTIFICACIÓN SENTENCIA	<p>El área jurídica se da por enterado de la decisión.</p>

#### **5.10. TENDENCIAS DE RADICACIÓN QUEJAS RADICADAS EN EL AÑO 2019**

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	
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>

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

### 5.10.1.TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



Para el mes de noviembre de 2019, se recibieron ocho (08) quejas más en este despacho, a la fecha se encuentra debidamente, finalizado, sin embargo, las quejas Nos 73 con radicado CAR2019ER007355, y 74 con radicado No. CAR2019ER007644, la respuesta queda pendiente por consultas a las Instituciones Educativas, por lo cual se solicita a los funcionarios encargados remitir al área de Atención al Ciudadano la respuesta de fondo al ciudadano mediante correo electrónico.

Las Quejas Nos. 7, 9, 10, 12, 17, 19, 22, 29, 30, 33 con radicado No. CAR2019ER001318, CAR2019ER001375, CAR2019ER001139, CAR2019ER001569, CAR2019ER001972, CAR2019ER002106, CAR2019ER002223, CAR2019ER003734, CAR2019ER003404, CAR2019ER004889 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

	<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

4	CAR2019ER000837	Ministerio de Educación Nacional	TRASLADO POR COMPETENCIA A QUEJA 2019ER017904	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	<p>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.</p> <p>No se tiene tampoco dirección del peticionario para emitir respuesta.</p>
5	CAR2019ER001098	Institución Educativa Zaragoza	Reporte novedad docente Gloria Inés quintero	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	<p>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.</p> <p>Estaremos atentos a cualquier otra información que nos puedan brindar.</p>
6	CAR2019ER001231	Diego Efraín Restrepo Trejos	Copia de descargos en la GABO como profesor	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	<p>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.</p> <p>Estaremos atentos a cualquier otra solicitud o inquietud de su parte.</p>
7	CAR2019ER001318	Institución Educativa Antonio Holguín Garcés	Queja remitida al área de talento humano	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	<p>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.</p>
8	CAR2019ER001300	Institución Educativa Zaragoza	Caso Gloria Inés quintero fajardo	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	<p>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.</p> <p>Estaremos atentos a cualquier otra inquietud o queja que se presente con la docente en mención.</p>
9	CAR2019ER001375	Institución Educativa Académico	Queja de Carlos Armel Marín	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	<p>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.</p>
10	CAR2019ER001139	Emilced Jiménez Mejía	Queja caso estudiante Yeandri Nallivi Tangarife	ABIMAE MARIN MEJIA	<p>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.</p>
11	CAR2019ER001265	Institución Educativa Zaragoza	Reporte de novedad queja	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	<p>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.</p>
12	CAR2019ER001569	SANDRA MILENA NOREÑA HERNANDEZ	QUEJA I.E. ZARAGOZA	BLANCA LIBIA PARRA	<p>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.</p>

	<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

13	CAR2019ER001570	COSMITET	QUEJA DE FUNCIONARIO	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	<p>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.</p>
14	CAR2019ER001588	CLAUDIA LUCIA ACEVEDO TOBON	BULLYNG DE MARIA VICTORIA ZUÑIGA	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	<p>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.</p> <p>Este despacho queda atento a cualquier inquietud adicional.</p>
15	CAR2019ER001709	MARISOL TORRES CASTRILLON	QUEJA DE LA DOCENTE MILENA	ABIMAELEN MARIN MEJIA	<p>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 este caso y mientras tanto, respaldamos la decisión que toman las directivas de la institución educativa Ramón Martínez Benítez.</p> <p>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.</p>
16	CAR2019ER001935	COSMITET	HISTORIA CLÍNICA - JOHN PARRA	PATRICIA LONDOÑO ROJAS	<p>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.</p>
17	CAR2019ER001972	LEIDY VIVIANA HENAO MEJIA	QUEJA CONTRA LA DOCENTE GLORIA INES QUINTERO	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJIA	<p>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.</p> <p>Estaremos atentos a cualquier otra solicitud, queja o inquietud de su parte.</p>
18	CAR2019ER002048	INSTITUCIÓN EDUCATIVA GABO	INFORME DICIPLINARIO DE DIEGO EFRAIN RESTREPO	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJIA	<p>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.</p>
19	CAR2019ER002106	YENSI VANESSA RIVERA SANCHEZ	QUEJA DE LA RECTORA VIVIANA MOLINA	ABIMAELEN MARIN MEJIA	<p>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.</p>
20	CAR2019ER002175	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ACADEMICO	PRESUNTO ABUSO SEXUAL	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJIA	<p>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.</p>

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

21	CAR2019ER002177	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ACADEMICO	SOLICITUD	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	<p>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.</p>
22	CAR2019ER002223	ERIKA SANCHEZ PALACIO	QUEJA DE LA DOCENTE LADY ESTELLA BETANCOUR	ABIMAE MARIN MEJIA	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
23	CAR2019ER002429	VIRGINIA YESENIA CASTRO CAICEDO	QUEJA SOBRE ESPULSION DE LUZ MARINA MONTAÑO	ABIMAE MARIN MEJIA	<p>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.</p>
24	CAR2019ER002454	INSTITUCIÓN EDUCATIVA SOR MARÍA JULIANA	GENERAR ALERTA AL RIESGO LA SEDE RIGOBERTO OROZCO CARDONA	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	<p>Atendiendo su solicitud de riesgo que presenta la Sede Educativa, esta Secretaría de Educación, adelantará ante la CVC, Empresas Municipales y la Defensa Civil una visita, con el fin de poder solucionar este riesgo.</p>
25	CAR2019ER002617	OLGA MARIA VELASQUEZ	QUEJA DE ALENDRA DIAS	LUIS HOLMES QUINTERO MUÑOZ	<p>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.</p>
26	CAR2019ER002690	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO HOLGUIN GARCES	AUSENTISMO DE JULIETA CANO RIVILLAS DESDE EL 01 DE ABRIL DE 2019	PATRICIA LONDONO ROJAS	<p>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</p>
27	CAR2019ER002755	MINISTERIO DE EDUCACION	OBSERVACIONES APPLICATIVO SIMPADE		<p>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 trámite</p>
28	CAR2019ER002802	MARIA AZUCENA CEBALLOS SALAZ	POR COBROS PARA LABOR SOCIAL	ABIMAE MARIN MEJIA	<p>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.</p> <p>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.</p>
29	CAR2019ER003734	LINA MARÍA CASTRILLÓN FORONDA	QUEJAS, CASOS DE BULL YING	LUIS HOLMES QUINTERO MUÑOZ	<p>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.</p>



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

**PAGINA [15]**

**CÓDIGO:  
MMDS.600.18. F.1**

**INFORME**

**VERSIÓN 1**

					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 Secretaría 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.
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	ABIMAELO 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	Envío 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.



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

PAGINA [16]

CÓDIGO:  
MMDS.600.18. F.1

**INFORME**

VERSIÓN 1

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 trasladado 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 GALLEGOS VARGAS	NEGLIGENCIA REGISTRO PAGO DE PRUEBAS ESTADO ICFES INSTITUCIÓN ALFONSO LÓPEZ PUMAREJO	ABIMAE 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 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 ENVÍÓ 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.

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

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.
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 SERVISA	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

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

					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
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 secretaría, 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

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

					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 Marínes Quintero	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	En atención a la queja realizada contra el señor José Hilton Marínes, 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 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	ABIMAELO 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	ABIMAELO 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,



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

PAGINA [20]

CÓDIGO:  
MMDS.600.18. F.1

**INFORME**

VERSIÓN 1

					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 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 GALLEGOS 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 reconsideré 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	ASIGNADO
76	CAR2019ER007879	ELIANA ABADÍA MUÑOZ	QUEJA CONTRA DOCENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ZARAGOZA	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	ASIGNADO



INFORME

VERSIÓN 1

### 5.10.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2019	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	54
TRÁMITES SEM	1
SONIDO Y OTROS	4
TRANSPORTE	0
PAE	0
ADMINISTRATIVOS	5
SALUD	0
COBROS	3
ETDH	0
NEDD	0
NO IDENTIFICADA	1
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG	8
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>

**ANÁLISIS:** De las setenta y seis (76) quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido de año 2019, cincuenta y cuatro (54) 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.	3
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	6
L.G	11
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>

**ANÁLISIS:** De las setenta y seis (76) 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

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

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.**

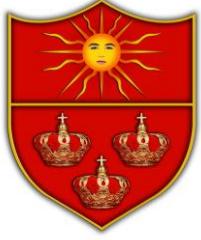
**INTERNET:** En el mes de noviembre los días 5 y 6 de 2019 se presentó interrupción en el servicio de internet, lo que fue informado al área de tecnología de la Secretaría de Educación y fue solucionado.

**TELÉFONO:** En el mes de noviembre 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.**

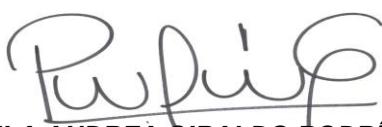
- Se recibieron seiscientos sesenta y cinco (665) requerimientos en el mes de noviembre de 2019.
- El promedio de radicación de entrada para el mes de noviembre de 2019, fue de treinta y siete (37) radicaciones diarias.
- Para el mes de noviembre de 2019 se radicaron 502 documentos externos (EE), y 458 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, fue del 100%.
- El ranking Nacional para el mes de noviembre de 2019, ocupado por la Secretaría de Educación Municipal es del 100%, ocupando el puesto No. 1.
- 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 Secretaría 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 Secretaría de Educación.
- En el mes de noviembre de 2019, se radicaron en la secretaría de Educación cuatro (04) tutelas más, si bien el área de atención al ciudadano realiza un reporte y seguimiento a la calidad de las respuestas correspondientes a las

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

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.

- Para el mes de noviembre de 2019, se recibieron ocho (08) quejas más en este despacho, a la fecha se encuentra debidamente, finalizado, sin embargo, las quejas Nos 73 con radicado CAR2019ER007355, y 74 con radicado No. CAR2019ER007644, la respuesta queda pendiente por consultas a las Instituciones Educativas, por lo cual se solicita a los funcionarios encargados remitir al área de Atención al Ciudadano la respuesta de fondo al ciudadano mediante correo electrónico.
- Las Quejas Nos. 7, 9, 10, 12, 17, 19, 22, 29, 30, 33 con radicado No. CAR2019ER001318, CAR2019ER001375, CAR2019ER001139, CAR2019ER001569, CAR2019ER001972, CAR2019ER002106, CAR2019ER002223, CAR2019ER003734, CAR2019ER003404, CAR2019ER004889 no muestras 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 noviembre 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.

Atentamente,



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