

	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 ENERO DE 2020.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

febrero 03 de 2020

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

## 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 enero de 2020, 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 enero de 2020, otro de los puntos analizados es el Resumen de radicación en lo que va corrido del Año 2020, comparado con los años 2016, 2017, 2018 y 2019 el número de radicaciones WEB año corrido 2020.

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 S.A.C.

## 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>	PAGINA [3] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN 1

## **5. ELEMENTOS ANALIZADOS**

## **ESTADO ACTUAL. RESUMEN DE RADICACIÓN.**

**PERIODO:** 1º de enero de 2020 al 31 de enero 2020.

**Fecha de Elaboración:** febrero 03 de 2020.

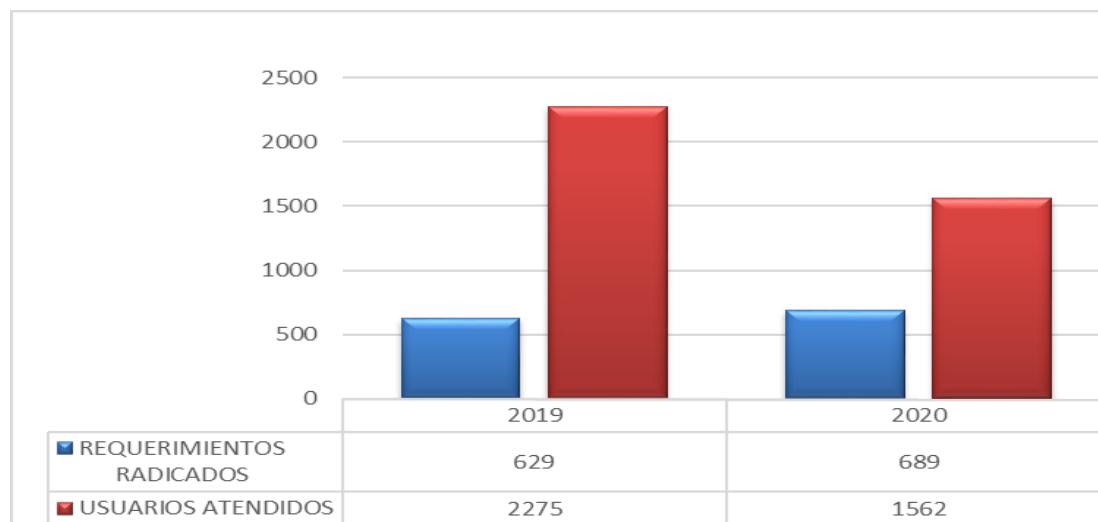
Total, de Requerimientos.	826
Abierto	0
Finalizado	711
Asignado	85
En trámite	30
Anulado	0

### **5.1. Resumen de radicación en lo que va corrido del Año 2020.**

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [4]</b> <b>CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1</b>
<b>INFORME</b>		<b>VERSIÓN 1</b>

## 5.2 Resumen radicación enero 2019 VS enero 2020.

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
2019	689	21	33	2275	108
2020	826	20	41	1562	78



**ANÁLISIS:** Para el mes de enero de 2020, se evidencia un aumento en la radicación, sin embargo, en el número de usuarios atendidos se evidencia una disminución.

## 5.3. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	
Correo Certificado	21	2,54
Correo Electrónico	50	6,05
Personal	659	79,78
Telefónico	0	0,00
Web	96	11,62
<b>Total</b>	<b>826</b>	<b>100</b>

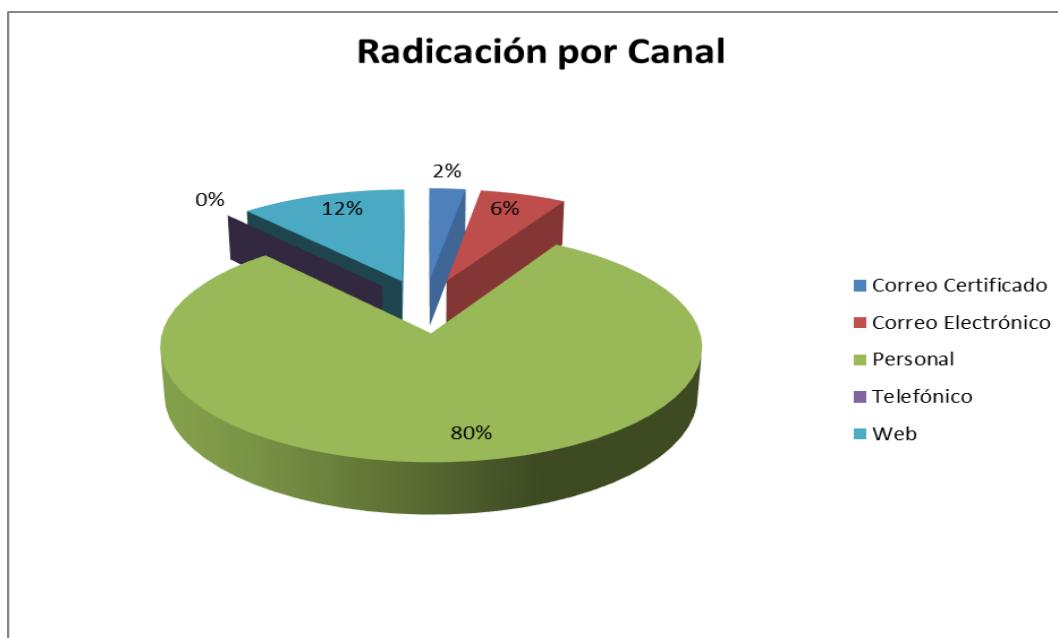




INFORME

VERSIÓN 1

**PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL**



Se evidencia que el canal más utilizado por los usuarios, es el personal un el 79,78%, de los requerimientos, seguido por la Web con una participación del 11,62%, el correo electrónico tuvo una participación del 6,05% y mediante correo certificado se recibió el 2,54%, 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 2020**

Mes/Año	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Número de Radicados en el mes	96											
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	11,62%											



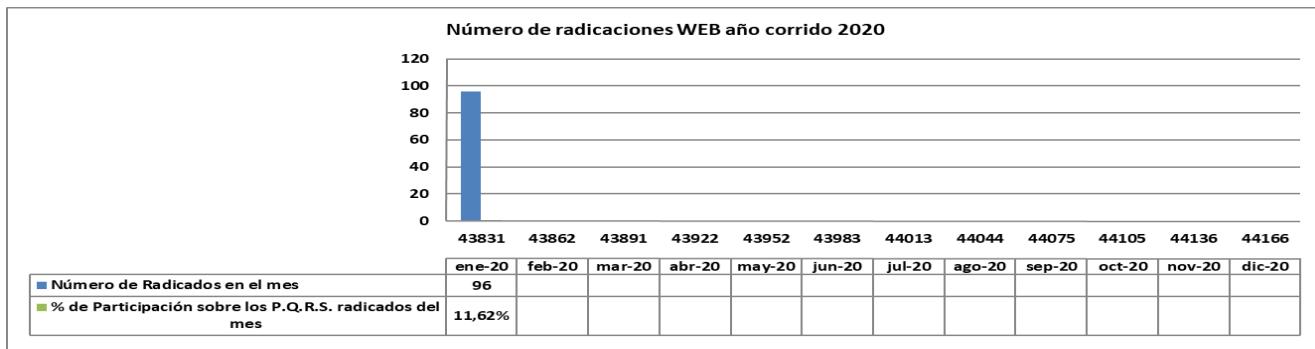
MUNICIPIO DE CARTAGO  
VALLE DEL CAUCA  
Nit: 891.900.493.2

PAGINA [6]

CÓDIGO:  
MMDS.600.18.F.1

INFORME

VERSIÓN 1



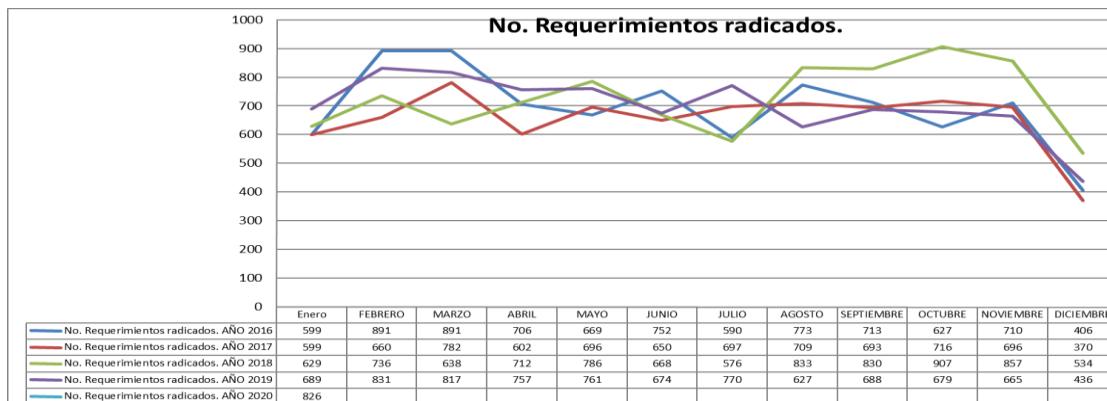
**5.5. REQUERIMIENTOS RADICADOS 2016-2017-2018-2019-2020  
DE ENERO A DICIEMBRE.**

No. Requerimientos radicados.					
MES	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Enero	599	599	629	689	826
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	
<b>TOTAL</b>	<b>8327</b>	<b>7870</b>	<b>8706</b>	<b>8394</b>	<b>826</b>



**INFORME**

**VERSIÓN 1**



**ANÁLISIS:** Se puede evidenciar que el año 2020 es el año con mayor radicación, en comparación con el mismo mes en períodos anteriores.

#### 5.6 Resumen de radicación de Salida año 2020 (EE)

MES	No. Requerimientos Externos (EE)	No. Respuestas enviadas (RE)	Total	Días Hábiles	Promedio de Radicación diaria
Enero	401	460	861	21	41
FEBRERO					
MARZO					
ABRIL					
MAYO					
JUNIO					
JULIO					
AGOSTO					
SEPTIEMBRE					
OCTUBRE					
NOVIEMBRE					
DICIEMBRE					
<b>TOTAL</b>	<b>401</b>	<b>460</b>	<b>861</b>	<b>21</b>	<b>41</b>

**ANÁLISIS:** En el mes de enero de 2020 se radicaron 401 documentos externos (EE), y 460 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de 41 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 S.A.C con el número de radicado.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [8]</b> <b>CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1</b>
<b>INFORME</b>		VERSIÓN 1

## 5.7. INDICADOR DE GESTIÓN:

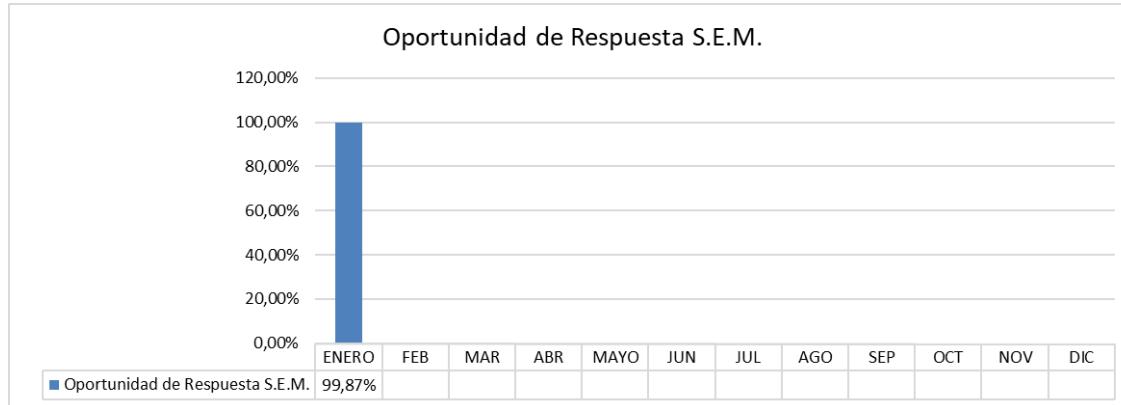
**Oportunidad de respuesta:** La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de enero de 2020, es de 99,87%.

Oportunidad de Respuesta S.E.M. año 2020												
MES	ENERO	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO.	SEP.	OCT	NOV	DIC
Oportunidad de Respuesta S.E.M.	99,87%											

Desde el año 2019 la secretaría de Educación no tiene en cuenta la respuesta que arroja el sistema, si no la equivalente a la fórmula del indicador del área de Atención al ciudadano, descrita a continuación:

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

### GRÁFICA



Para el mes de enero de 2020 se presentó un requerimiento finalizado fuera de tiempo, por parte del área de Recursos Humanos, proceso hojas de vida, lo que generó que la Secretaría de Educación presente una oportunidad de respuesta del 99,87, por lo cual se solicita levantar la acción correspondiente, con el fin de evitar hallazgos y procesos disciplinarios.

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

### 5.7.1. Oportunidad de respuesta por Dependencia mes de enero de 2020.

Estos resultados se sacan del total de requerimientos que debían contestar los funcionarios de la Secretaría de Educación en el mes de enero de 2020, es decir que tengan fecha de vencimiento durante el periodo correspondiente al 1 de enero de 2020 al 31 de enero de 2020.





MUNICIPIO DE CARTAGO  
VALLE DEL CAUCA  
Nit: 891.900.493.2

PAGINA [10]

CÓDIGO:  
MMDS.600.18.F.1

INFORME

VERSIÓN 1

5.7.2. Requerimientos vencidos por funcionario año 2020.

VENCIDOS MES A MES AÑO 2020					
No.	FUNCIONARIO		FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO Enero	VENCIDOS	TOTAL
1	ABIMAEI	MARIN MEJIA			0
2	AMPARO	NARVAEZ QUIROGA			0
3	ANA DELIA	RAMIREZ OCAMPO			0
4	ANDRES MAURICIO	ACOSTA TOBON			0
5	ANGELA MARIA	GARCIA RAMIREZ			0
6	BASILIO ARTURO	AVILA GALINDO			0
7	BEATRIZ	RESTREPO MARULANDA			0
8	BERNARDO	ANTONIO VILLEGAS DURAN			0
9	BLANCA DOLORES	MEJIA CORREA			0
10	BLANCA LIBIA	PARRA			0
11	CLAUDIA VIVIANA	DUQUE VELASQUEZ			0
12	CONSUELO	ZAPATA OSORIO			0
13	DALILA	SABOGAL OSPINA			0
14	DIANA MARCELA	CASTILLO MONCADA			0
15	EFRAIN	RODRIGUEZ CARDONA			0
16	GERMAN GREGORIO	RAMIREZ ALCALA			0
17	GLORIA LILIANA	CALLE VARELA			0
18	GRACIELA	CAICEDO CASTRO			0
19	JAIRO	VALENCIA MURILLO			0
20	JONNY ALEXANDER	GUZMAN MEJIA			0
21	JUAN CAMILO	RIVAS PIEDRAHITA			0
22	JUAN CARLOS	MAZO RAMIREZ			0
23	JULIAN ALBERTO	GALLEGOS DIAZ			0
24	LILIANA	ORREGO SANCHEZ	1	1	1
25	LUIS GUILLERMO	PIEDRAHITA ORTIZ			0
26	LUIS HOLMES	QUINTERO MUÑOZ			0
27	LUZ STELLA	LÓPEZ			0
28	MARIA ADIELA	CARDONA SALGADO			0
29	MARTHA CECILIA	DIAZ LOAIZA			0
30	MARIA FERNANDA	CALVO WALTEROS			0
31	MAURICIO	TORO OSPINA			0
32	MIRYAM	RUIZ HURTADO			0
33	PABLO CESAR	TORO DUQUE			0
34	PATRICIA	LONDOÑO ROJAS			0
35	PAULA ANDREA	GIRALDO RODRIGUEZ			0
36	VALENTINA	MONSALVE LONDOÑO			0
37	VALERIA	POSADA ORREGO			0
38	VIVIANA	ORTIZ VILLADA			0
TOTAL ENTIDAD			1	0	1

	<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>	<b>VERSIÓN 1</b>

Para el mes de enero de 2020 se presentó un requerimiento finalizados fuera de tiempo, por parte del área de Recursos Humanos, proceso hojas de vida, por lo cual se solicita al comité Directivo su intervención, con el fin de evitar hallazgos y procesos disciplinarios ya que la respuesta fuera de los tiempos establecidos por Ley es una falta disciplinaria.

## 5.8 RANKING AÑO 2020

- El ranking Nacional para el mes de enero de 2020, es de 99,75%, ocupando el puesto 5.

RANKING AÑO 2020													
	Dic-2019	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic.
Oportunidad de respuesta SEM	99,72%	99,75%											
Puesta a Nivel Nacional	8	5											

## 5.9. TENDENCIA DE RADICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN

DESCRIPCIÓN	TOTAL, ENERO 2020	No. De respuestas que se contestaron a tiempo o fuera de términos)	
		SI	NO
<b>Derechos de Petición</b>	317	317	0
<b>Solicitudes y/o peticiones</b>	53	53	0
<b>Trámites</b>	451	450	1
<b>Sugerencias</b>	2	2	0
<b>Felicitaciones</b>	3	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>826</b>	<b>825</b>	<b>1</b>

Teniendo en cuenta que a partir de la Ley 1755 de 2015, todas las solicitudes constituyen derechos de petición, el Ministerio de Educación Nacional, a través del Sistema de Información de Atención al Ciudadano S.A.C, lo clasifica en: Denuncia, Petición, Felicitación, Queja, Reclamo, Sugerencia y Trámite, por lo cual la Secretaría de Educación, realizará seguimiento a la calidad de las respuestas de los Derechos de petición aleatoriamente al 3% de los Derechos de petición radicados cada mes, incluyendo los requerimientos vencidos o finalizados fuera de tiempo, así como también a las Tutelas, Quejas y/o Reclamos.

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

**5.9.1. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DURANTE EL MES DE ENERO DE 2020.** Del 3% de los requerimientos escogidos aleatoriamente para realizar seguimiento a la calidad de las respuestas dada, uno se encuentra asignado por lo cual se le realizará seguimiento en el informe del mes de febrero de 2020, un requerimiento no cumple con la calidad de respuesta por lo cual se solicita al área encargada realizar las acciones pertinentes; el resto de los requerimientos están debidamente finalizados y su respuesta es eficiente y defondo según la solicitud.

NUMERO S.A.C.	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2019ER008336	Liliana Orrego	REMISIÓN DE OFICIO CON RADICADO NO. 2-4098 DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2019	De manera atenta me permito informarle que hemos recibido su oficio, para dar trámite de la respuesta a la señora Rita Hortensia Moya Murillo.	NO Se solicita al área ampliar la respuesta dada.
CAR2020ER000506	BASILIO ARTURO ÁVILA GALINDO	Acudo a sus buenos oficios para solicitarle respetuosamente, ayuda y apoyo con la Unidad Ejecutora de Saneamiento	Asignado	Pendiente
CAR2020ER000083	ANA DELIA RAMÍREZ OCAMPO	INFORME DE MOVIMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE PADRES DE FAMILIA	Cordial saludo La cámara de comercio mediante memorando No. CAR2020ER000083 informa a esta secretaría movimientos realizados por esta asociación en la vigencia 2019, de esta forma da cumplimiento a lo establecido en el artículo 15 del Decreto 1286 de abril de 2005.	SI
CAR2020ER000003	MAURICIO TORO OSPINA	PERMISO SINDICAL	Se concedió el permiso sindical solicitado en favor del señor JUAN ALBERTO PELÁEZ MADRID, mediante Resolución No. 0020 del 7 de enero del año en curso.	SI
CAR2020ER000344	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	envió el pie de página que se utilizará en ésta administración con la nueva modificación.	Cordial saludo. Se da por recibida la indicación y se informa que se actualizaron el pie de página de los formatos de la SEM.	SI



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

PAGINA [13]

CÓDIGO:  
MMDS.600.18.F.1

**INFORME**

VERSIÓN 1

NUMERO S.A.C.	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2020ER000440	JAIRO VALENCIA MURILLO	PEI - PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL	Al desearle éxitos en sus labores cotidianas, este Despacho tiene conocimiento de la entrega del PEI y el SIEE resignificados para el año 2020, con lo que se da cumplimiento a los acuerdos establecidos en el Acta de la Mesa de trabajo realizada en septiembre 11 y con compromiso de entrega en octubre 30 por parte de su I.E.. Queda pendiente la revisión final, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1075/15 y a lo ordenado por el MEN.	SI
CAR2020ER000402	PABLO CESAR TORO DUQUE	ASUNTO PRIORIZACIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVA PARA LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE LA ALIMENTACIÓN ESCOLAR 2019	considerando los procesos que debe surtir la entidad para la contratación de la atención para la vigencia 2020, en donde la priorización se configura como uno de los documentos de la planeación, anexamos la información detallada de las instituciones educativas oficiales de la entidad territorial Cartago valle del cauca en donde se prestará el servicio de alimentación escolar, conforme a las condiciones establecidas en la normatividad del programa y en el cual se soporte la atención que se realizará a través de los procesos de contratación que realizará la Entidad.	SI
CAR2020ER000048	PATRICIA LONDOÑO ROJAS	AUSENTISMOS MES DE DICIEMBRE	Cordial Saludo. Me permito informarle que se recibió las planillas donde reportan los ausentismos, se procede a revisar la información y se archiva en su respectiva carpeta. Agradezco la información suministrada por ustedes.	SI
CAR2020ER000139	LAURA ANDREA APONTE	me permito enviar el POAI para su consulta y así, diligenciar los formatos correspondientes (MGA, formatos de viabilidad sectorial, formato de proyectos complementario a la MGA	Cordial Saludo, Acuso recibo POAI 2020 y proyección población 2020 para el municipio de Cartago, los cuales se utilizarán como insumo de consulta en la construcción de los proyectos de inversión del Sector Educación para la vigencia 2020.	SI



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

PAGINA [14]

CÓDIGO:  
MMDS.600.18.F.1

**INFORME**

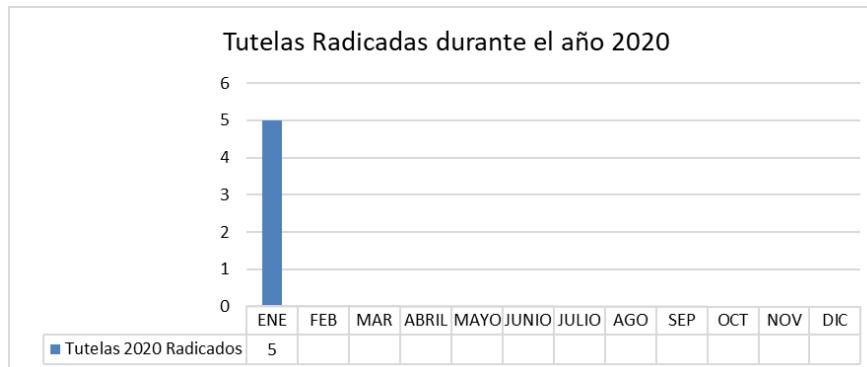
VERSIÓN 1

NUMERO S.A.C.	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2020ER000724	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	SOLICITUD DE LICENCIA, COMISIONES O PERMISOS NO REMUNERADOS	Cordial Saludo; Me permito informarle que su solicitud de licencia remunerada por luto, ya fue tramitada; por ende, se requiere que se presente en esta Secretaría, ubicada en la Carrera 2 # 12 - 50, segundo piso, Área Administración de Carrera, dentro de los cinco días siguientes del recibido de esta notificación, de lo contrario se procederá a ser notificada por aviso, conforme lo establece el Artículo 69 del C.P.A.C.A.	SI

**TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2020.**

Tutelas 2020	
Mes	Radicados
Enero	5
Febrero	
Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**GRÁFICA.**



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

**5.11. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS TUTELAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL MES DE ENERO DE 2020.** De las cinco (05) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de enero de 2020, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento.

NUMERO S.A.C.	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO
CAR2020ER000601	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	NOTIFICA FALLO ACCIÓN DE TUTELA	Atento saludo, De manera respetuosa, me permito informar que se dio cumplimiento a lo ordenado en la Sentencia N° 006 del 03 de enero de 2020, proferida por su despacho, dando respuesta de manera completa, clara y de fondo, al derecho de petición impetrado por el Doctor JUAN DAVID REYES HURTADO, en representación de la señora AMANDA BETANCOURTH ORTEGA, mediante memorando general con Radicación CAR2020EE000092 del 09 de enero de 2020 y enviándolo por correo certificado de SERVIENTREGA, con numero de Guía N° 9109850807 del 09 de enero de 2020.
CAR2020ER000613	MAURICIO TORO OSPINA	Auto No. 09 del 15 de enero de los presentes.	Por parte del área jurídica y de prestaciones sociales, ya se dio cumplimiento a la orden impartida por la señora Juez del conocimiento, estando pendiente la aprobación de la Fiduprevisora del Proyecto negativo de resolución.
CAR2020ER000764	MAURICIO TORO OSPINA	ACCIÓN DE TUTELA PLAZO DE DOS DÍAS	Así las cosas señora Juez, no están dados los presupuestos para que se adopte una decisión contraria a la cual ya se han pronunciado los señores Juez Penales de la ciudad, quienes conocedores de las conductas de este tipo de indiciados, han aconsejado que lo mejor es no volverlo a colocar en contacto con las víctimas o sus familias lo que las revictimaria. Solicitándole con al acostumbrado respeto, despache desfavorablemente las pretensiones de la Acción de Tutela que ocupa su atención, teniendo en cuenta para ello los argumentos expuestos.
CAR2020ER000601	MAURICIO TORO OSPINA	ACCIÓN DE TUTELA	Se dio respuesta a la Acción de Tutela dentro del término legalmente otorgado por el Juzgado e igualmente se devolvió la copia de la misma con destino al Dr. Delio María Soto Restrepo, para su contestación como vinculado el Municipio de Cartago Valle.
CAR2020ER000613	MAURICIO TORO OSPINA	Interlocutorio 0125, escrito y anexos de la Acción de tutela con radicación 2020-00052-00.	Solicito de manera atenta y respetuosa, a usted Señora Juez, desestimar todas y cada una de la pretensiones solicitadas por el accionante, toda vez que no existe vulneración alguna por parte de la Secretaría de Educación Municipal de Cartago, al Derecho fundamental al trabajo y debido proceso del accionante; ya que son los rectores de la Instituciones Educativas, los que tienen la facultad



INFORME

VERSIÓN 1

de asignar la carga académica de los docentes; por lo anterior, le solicito Señora Juez, desvincularnos de la presente acción tutelar. observando que, en la acción, que nos atañe, no existe vulneración de derechos constitucionales fundamentales por acción o por omisión, por parte de la Secretaría de Educación del Municipio de Cartago, (V).

## 5.9. TENDENCIAS DE RADICACIÓN QUEJAS RADICADAS EN EL AÑO 2020.

QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero	2
Febrero	
Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

### 5.9.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



Para el mes de enero de 2020, se recibieron dos (02) quejas en este despacho, a la fecha una se encuentra debidamente, finalizada y la respuesta es eficiente, clara y de fondo, la otra se encuentra en estado asignado por lo cual se realizará el debido seguimiento en el informe del mes de febrero de 2020.

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

No	No. S.A.C.	CIUDADANO	CONTENIDO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	RESPUESTA y/o ESTADO
1	CAR2020ER000359	LEYDI JHOANA MARTÍNEZ ESCALANTE	Copia de oficio remitido a la Ramón Martín Benítez por no asignación de cupo, porque el estudiante perdió el año	EFRAÍN RODRÍGUEZ CARDONA	Cordial saludo: Dando respuesta a su comunicación enviada a esta secretaría y radicada con el S.A.C No CAR2020ER000359 el día 16 de enero de 2020, me permito remitirle copia de la comunicación enviada a la institución educativa Ramón Martínez Benítez cuyo No de radicado es CAR2020EE000724 de fecha 28 de enero de 2020. La I.E. deberá responderle y argumentar su decisión. Por la atención a la presente le doy mis agradecimientos.
2	CAR2020ER000660	ALIRIO JOSÉ GIRALDO GÓMEZ	Queja contra la rectora de la Institución Educativa Ramón Martínez Benítez	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	ASIGNADO

### 5.10.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2020	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	2
TRÁMITES SEM	
SONIDO Y OTROS	
TRANSPORTE	
PAE	
ADMINISTRATIVOS	
SALUD	
COBROS	
E.T.D.H.	
N.E.D.D.	
NO IDENTIFICADA	
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG	
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

**ANÁLISIS:** De las dos (02) quejas radicadas en la Secretaría de Educación durante el año 2020, corresponde a quejas contra Docentes y/o Directivos Docentes, por lo cual se solicita al área competente que amplié la información al respecto.

	<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

### 5.10.3. INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

QUEJAS 2020	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ZARAGOZA	
S.M.J.	
M.A.	
ACADÉMICO	
A.L.P	
A.H.G	
R.M.B.	2
C.C.	
GABO	
I.P.	
M.Q.P.	
OTROS	
L.G	
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

**ANÁLISIS:** De las dos quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido del año 2020, ambas corresponden a quejas presentadas contra la Rectora de la Institución Educativa Ramón Martínez Benítez, uno de un parente de familia por cupo y otra de un funcionario Administrativo.

### 5.11. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

**INTERNET:** En el mes de enero de 2020 no se presentó interrupción en el servicio de internet.

**TELÉFONO:** En el mes de enero de 2020, 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.

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

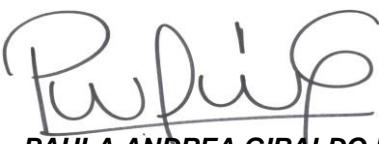
## 6. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

- Se recibieron ochocientos veintiséis (826) requerimientos en el mes de enero de 2020.
- El promedio de radicación de entrada para el mes de enero de 2020, es de treinta y nueve (39) radicaciones diarias.
- En el mes de enero de 2020 se radicaron 401 documentos externos (EE), y 460 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de 41 radicaciones diarias.
- La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de enero de 2020, es de 99,87%.
- El ranking Nacional para el mes de enero de 2020, es de 99,75%, ocupando el puesto No. 5.
- Teniendo en cuenta que a partir de la Ley 1755 de 2015, todas las solicitudes constituyen derechos de petición, el Ministerio de Educación Nacional, a través del Sistema de Información de Atención al Ciudadano S.A.C, lo clasifica en: Denuncia, Petición, Felicitación, Queja, Reclamo, Sugerencia y Trámite, por lo cual la Secretaría de Educación, realizará seguimiento a la calidad de las respuestas de los Derechos de petición aleatoriamente al 3% de los Derechos de petición radicados cada mes, incluyendo los requerimientos vencidos o finalizados fuera de tiempo, así como también a las Tutelas, Quejas y/o Reclamos.
- Del 3% de los requerimientos escogidos aleatoriamente para realizar seguimiento a la calidad de las respuestas dada durante el mes de enero, uno se encuentra asignado por lo cual se le realizará seguimiento en el informe del mes de febrero de 2020, un requerimiento no cumple con la calidad de respuesta por lo cual se solicita al área encargada realizar las acciones pertinentes; el resto de los requerimientos están debidamente finalizados y su respuesta es eficiente y defondo según la solicitud.
- De las cinco (05) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de enero de 2020, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento.
- Para el mes de enero de 2020, se recibieron dos (02) quejas en este despacho, a la fecha una se encuentra debidamente, finalizada y la respuesta es eficiente, clara y de fondo, la otra se encuentra en estado asignado por lo cual se realizará el debido seguimiento en el informe del mes de febrero de 2020.

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

- De las dos (02) quejas radicadas en la Secretaría de Educación durante el año 2020, corresponde a quejas contra Docentes y/o Directivos Docentes, por lo cual se solicita al área competente que amplié la información al respecto.
- Se realizó el debido seguimiento a la calidad de las respuestas dadas a las Tutelas, derechos de petición y Quejas radicadas en la Secretaría de Educación Municipal para el mes de enero de 2020.
- 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.*