

	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 MARZO DE 2020.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Abril 1 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 marzo 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 este mes, 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), generada durante el mes de marzo de 2020, un análisis de los requerimientos radicados por dependencia, análisis a las respuestas dadas a las tutelas, quejas y derechos de petición 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.

	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: 1º de marzo de 2020 al 31 de marzo 2020.

Fecha de Elaboración: abril 01 de 2020.

Total, de Requerimientos.	563
Abierto	0
Finalizado	521
Asignado	35
En trámite	7
Anulado	0

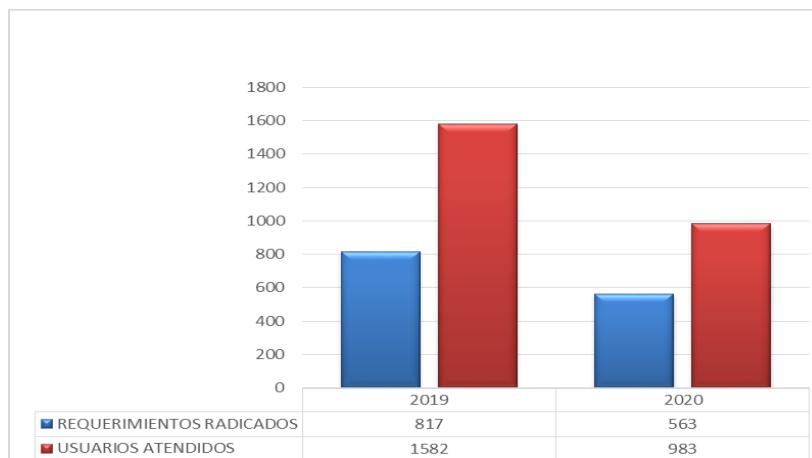
5.1. Resumen de radicación en lo que va corrido del Año 2020.

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

5.2 Resumen radicación marzo 2019 VS marzo 2020.

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
2019	817	20	41	1582	79
2020	563	19	30	983	52

Gráfica de radicaciones mes de marzo 2019 vs marzo 2020



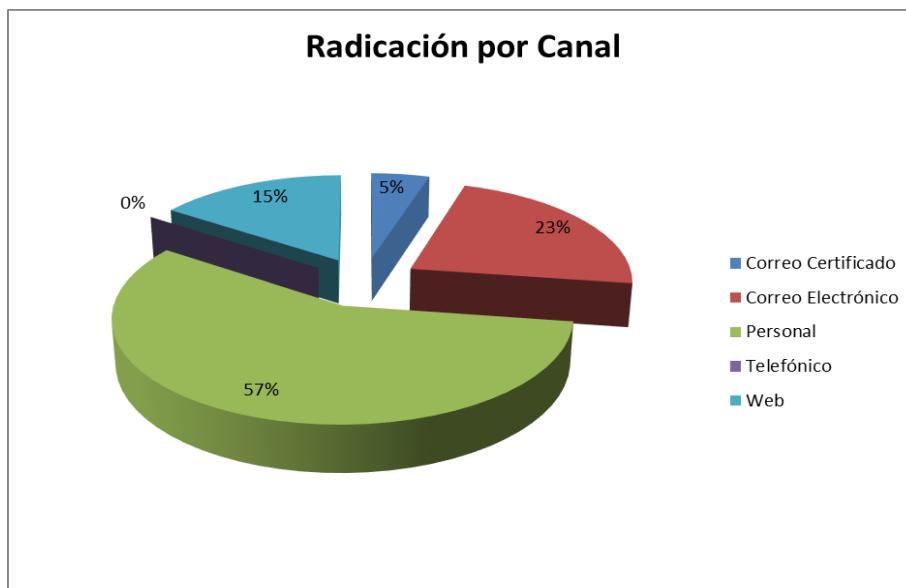
ANÁLISIS: Para el mes de marzo de 2020, se evidencia una disminución en el número de radicación y de usuarios atendido, esto se debe a la emergencia sanitaria que atraviesa el país y la declaración de toque de queda interpuesta por el gobierno nacional, departamental y municipal.

5.3. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	
Correo Certificado	27	4,80
Correo Electrónico	127	22,56
Personal	322	57,19
Telefónico	0	0,00
Web	87	15,45
Total	563	100

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL



Se evidencia que el canal más utilizado por los usuarios, es el personal con el 57,19%, de los requerimientos, seguido por el correo electrónico con una participación del 22,56%, la radicación Web tuvo una participación del 15,45%, y mediante correo certificado se recibió el 4,80%, de las solicitudes y mediante la comunicación vía telefónica no se recibieron solicitudes, lo que genera una participación del 0,00%.

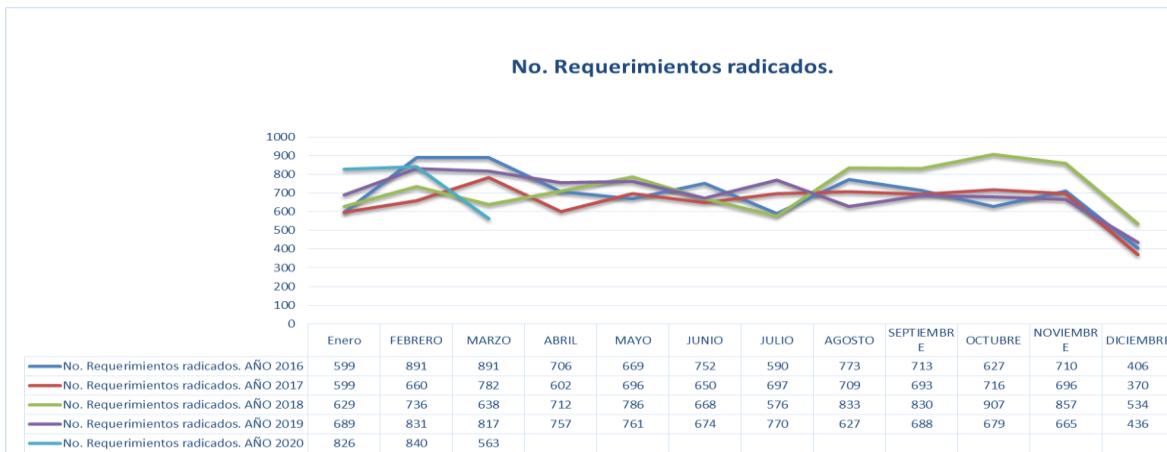
5.4 Número de radicaciones WEB año corrido 2020

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	159	87									
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	11,62%	18,9%	15,45%									

	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	840
MARZO	891	782	638	817	563
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	2229



ANÁLISIS: Se puede evidenciar que el año 2016, fue el año con mayor radicación, seguido por el año 2019, para este periodo se puede evidenciar una disminución significativa por la situación que atraviesa el país en relación al COVID-19.

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

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	483	533	1016	20	51
MARZO	680	574	1254	19	66
ABRIL					
MAYO					
JUNIO					
JULIO					
AGOSTO					
SEPTIEMBRE					
OCTUBRE					
NOVIEMBRE					
DICIEMBRE					
TOTAL	1564	1567	3131	60	158

ANÁLISIS: En el mes de marzo de 2020 se radicaron 680 documentos externos (EE), y 574 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 66 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.

5.7. INDICADOR DE GESTIÓN:

Oportunidad de respuesta: La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de marzo de 2020, es de 100%.

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%	100%	100%									

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:



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

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

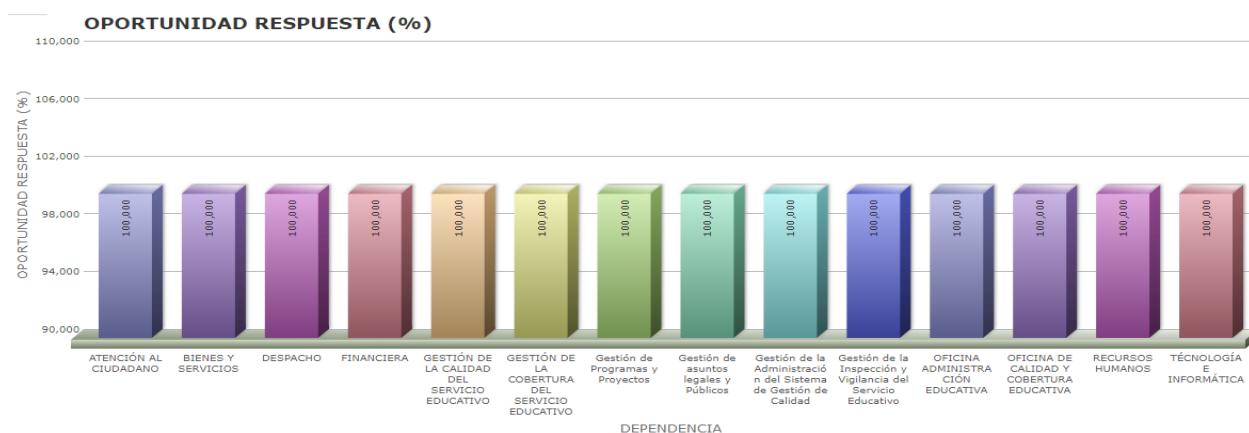
GRÁFICA



Para el mes de marzo de 2020 no se presentaron requerimientos finalizados fuera de tiempo, por lo cual la Secretaría de Educación presenta una oportunidad de respuesta del 100%.

5.7.1. Oportunidad de respuesta por Dependencia mes de marzo de 2020.

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



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

5.7.2. Requerimientos vencidos por funcionario año 2020.

2020						
FUNCIONARIO		FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO Enero	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO Febrero	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO MARZO	VENCIDOS	TOTAL
ABIMAI	MARIN MEJIA					0
AMPARO	NARVAEZ QUIROGA					0
ANA DELIA	RAMIREZ OCAMPO					0
ANDRES MAURICIO	ACOSTA TOBON					0
ANGELA MARIA	GARCIA RAMIREZ					0
BASILIO ARTURO	AVILA GALINDO					0
BEATRIZ	RESTREPO MARULANDA					0
BERNARDO	ANTONIO VILLEGAS DURAN					0
BLANCA DOLORES	MEJIA CORREA					0
BLANCA LIBIA	PARRA					0
CLAUDIA VIVIANA	DUQUE VELASQUEZ					0
CONSUELO	ZAPATA OSORIO					0
DALILA	SABOGAL OSPINA					0
DIANA MARCELA	CASTILLO MONCADA					0
EFRAIN	RODRIGUEZ CARDONA					0
GERMAN GREGORIO	RAMIREZ ALCALA					0
GLORIA LILIANA	CALLE VARELA					0
GRACIELA	CAICEDO CASTRO					0
JAIRO	VALENCIA MURILLO					0
JONNY ALEXANDER	GUZMAN MEJIA					0
JUAN CAMILO	RIVAS PIEDRAHITA					0
JUAN CARLOS	MAZO RAMIREZ					0
JULIAN ALBERTO	GALLEGOS DIAZ					0
LILIANA	ORREGO SANCHEZ	1				1
LUIS GUILLERMO	PIEDRAHITA ORTIZ					0
LUIS HOLMES	QUINTERO MUÑOZ					0
LUZ STELLA	LÓPEZ					0
MARIA ADIELA	CARDONA SALGADO					0
MARTHA CECILIA	DIAZ LOAIZA					0
MARIA FERNANDA	CALVO WALTEROS					0
MAURICIO	TORO OSPINA					0
MIRYAM	RUIZ HURTADO					0
PABLO CESAR	TORO DUQUE					0
PATRICIA	LONDOÑO ROJAS					0
PAULA ANDREA	GIRALDO RODRIGUEZ					0
VALENTINA	MONSALVE LONDOÑO					0
VALERIA	POSADA ORREGO					0
TOTAL ENTIDAD		1	0	0	0	1

Para el mes de marzo de 2020 no se presentaron requerimientos finalizados fuera de tiempo, generando una oportunidad de respuesta del 100%.



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

5.8 RANKING AÑO 2020

- El ranking Nacional para el mes de marzo de 2020, es de 100%, ocupando el puesto 1.

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%	100%	100%										
Puesta a Nivel Nacional	8	5	1	1										

5.9. TENDENCIA DE RADICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.

DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	TOTAL	No. De respuestas que se contestaron a tiempo o fuera de términos)					
					ENERO		FEB		MARZO	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO
AÑO 2020										
Solicitudes y/o peticiones Derechos de Petición	360	256	334	950	360	0	256	0	334	0
TUTELAS	5	9	9	23	5	0	9	0	9	0
Trámites	451	568	215	1234	451	1	568	0	215	0
Sugerencias	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0
Felicitaciones	3	1	1	5	3	0	1	0	0	0
Quejas y Reclamos	5	6	4	15	5	0	6	0	4	0
TOTAL	826	840	563	2229	825	1	840	0	563	0

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 1 % 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.

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

5.9.1. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DURANTE EL MES DE MARZO DE 2020. Del 1 % de los requerimientos escogidos aleatoriamente para realizar seguimiento a la calidad de las respuestas dada, todos se encuentran debidamente gestionados y fue dada respuesta de fondo y de calidad, de los requerimientos del mes de marzo, uno se encuentra asignado por lo cual se anexa al informe para el debido seguimiento y el requiermito CAR2019ER008336, corresponde al mes de enero pero la respuesta dada, no cumple con la calidad de respuesta, por lo cual se solicita al área encargada realizar las acciones pertinentes; y se bajará del informe una vez envíen copia de la respuesta al esta área.

NUMERO S.A.C.	CIUDADANO	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	CONTENIDO S	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2019 ER008336	SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	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.
CAR2020 ER002016	LEIDY JOHANNA ZAPATA ROJAS	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	SOLICITUD DE CUPO PARA EL MENOR JHOAN SEBASTIAN SALAZAR ZAPATA	Cordial Saludo: En respuesta a su solicitud y revisado en el Sistema Integrado de Matrícula se evidencia disponibilidad de cupo para el grado solicitado. El estudiante se compromete a cumplir cabalmente el manual de convivencia de la I.E y el acudiente o padre de familia a realizar seguimiento del estudiante en la institución, debe presentar los documentos exigidos por la institución de acuerdo a la normatividad vigente para dicho proceso y realizar la matrícula inmediatamente.	SI
CAR2020 ER002078	DIANA LORENA SALAZAR OSORIO	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	SOLICITUD DE DERECHO DE PETICIÓN EN BASE EN LOS SIGUIENTE ELEMENTOS	Cordial saludo En atención a su solicitud de información del Sr Edwin Hernán Betancourt Ramírez, me permito responderle; que después de revisado el Sistema de Nomina Humano, la persona anteriormente mencionado no labora para la Secretaría de Educación en ningún área, ya que su vinculación fue terminada el día 31/Diciembre/2018 mediante Resolución 1629.	SI

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

5.10. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2020.

Tutelas 2020	
Mes	Radicados
Enero	5
Febrero	9
Marzo	9
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	23

GRÁFICA.



5.10.1. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS TUTELAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL MES DE MARZO DE 2020. De las nueve (09) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de marzo de 2020, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento y la tutela con radicado CAR2020ER001629 corresponde al mes de febrero y se encontraba en estado asignado por lo cual se anexa al informe para el debido seguimiento.

	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	CIUDADANO	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO
CAR2020ER 001629	JUZGADO QUINTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE CARTAGO	MAURICIO TORO OSPINA	CORDIAL SALUDO ADJUNTO OFS. 637,638,639 ADMISIÓN TUTELA NORA GICELA MONTOYA, JUZGADO 5 PENAL MPAL	Con el acostumbrado respeto, solicito al(a) señor(a) Juez, desvincule de la presente Acción de Tutela a la Secretaría de Educación Municipal, toda vez que por parte de la dependencia a mi cargo, a la accionante no se le ha violado o vulnerado derecho fundamental alguno, al punto que efectuadas las averiguaciones de rigor por parte de la apoderada de la accionada, a la misma se le ha brindado toda la colaboración posible, con el ánimo de aclarar del asunto
CAR2020ER 001699	JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL	MAURICIO TORO OSPINA	TUTELA	En obedecimiento a lo resuelto por su Despacho en sentencia No. 066 del 27 de Febrero del año en curso, dictada dentro de la Acción de Tutela de la referencia, adjunto me permite remitirle copia del oficio entregado a la accionante señora GLADYS DAZA SALAZAR, en respuesta al Derecho de Petición elevado, e igualmente copias de la certificación electrónica de tiempos laborados formato CETIL, en doce (12) folios.
CAR2020ER 001784	JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL	MAURICIO TORO OSPINA	Buenas tardes Comedidamente me permito remitir adjunto lo mencionado en el asunto por tratarse de su competencia.	Se dio respuesta a la orden impartida por la señora Juez de Tutela en sentencia de primera instancia No. 066
CAR2020ER 001790	JUZGADO PRIMERO PROMISCUO DE FAMILIA	MAURICIO TORO OSPINA	Sentencia T 25 del 02 de marzo de 2020del 2020	Se da por enterada el área jurídica de la desvinculación de la Secretaría de Educación Municipal, dentro de la presente Acción de Tutela.
CAR2020ER 001791	JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL	MAURICIO TORO OSPINA	ACCIÓN DE TUTELA	Señora Juez, en el presente caso se ha vinculado a la Secretaría de Educación Municipal, cuando el accionante ha laborado al servicio de la Secretaría de Educación Departamental, no teniendo nada que ver en materia de personal ambas Secretarías, toda vez que son dos entes territoriales totalmente disimiles.
CAR2020ER 001819	JUZGADO TERCERO PENAL MUNICIPAL ADOLESCENTES FUNCION CONTROL GARANTIA	MAURICIO TORO OSPINA	Buenas tardes, adjunto al presente y para los fines respectivos, les remito el oficio del asunto. Favor acusar recibido.	En cumplimiento a lo ordenado por su despacho mediante sentencia de tutela de primera instancia No. 006 del 3 de Enero del año en curso, y a lo dispuesto en el auto No. 165 del 3 de marzo hogaño, adjunto al presente me permite remitirle copia del Memorando General CAR2020EE001844 del 27 de Febrero de 2020, y de cinco (5) folios contentivos de la Certificación Electrónica de Tiempos Laborados (CETIL)
CAR2020ER 001887	JUZGADO QUINTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL	MAURICIO TORO OSPINA	FALLO TUTELA 38 GUADALUPE ARCILA, JUZGADO 5 PENAL MPAL	El área jurídica de la Secretaría de Educación Municipal, se da por enterada de la decisión de fondo adoptada.
CAR2020ER 002087	JUZGADO CUARTO PENAL MUNICIPAL	MAURICIO TORO OSPINA	AUTO INTERLOCUTORIO 97	Se dio contestación a la Acción de Tutela de la señora LILIANA ORREGO SANCHEZ, mediante CAR2020EE002536 del 13 de Marzo del año en curso.

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

CAR2020ER 002097	JUZGADO CUARTO PENAL MUNICIPAL	MAURICIO TORO OSPINA	CORDIAL SALUDO ADJUNTO OFS. 922,923,924 AUTO INTERLOCUTORIO 102 JUZGADO 4 PENAL MPAL ATTE MARIA LILIANA	Señora Juez, habiéndose procedido por parte de la Secretaría de Educación Municipal, dentro del término de ley, al haber dado respuesta de fondo y congruente al accionante, conforme lo ordena la norma citada en párrafos atrás, respetuosamente solicito al despacho profiera una decisión de fondo que niegue las pretensiones de la acción de amparo del derecho a la igualdad que se pregoná, al encontrarse en trámite la nómina alterna que permita al accionante y otros compañeros suyos, del disfrute de su aumento salarial 2019, el cual ya le fue reconocido y pagado en la nómina del mes de Febrero de 2020, como puede colegirse en la colilla de pago que se aporta.
CAR2020ER 002228	JUZGADO CUARTO PENAL MUNICIPAL	MAURICIO TORO OSPINA	SE REMITE SENTENCIA	En la fecha 31 de Marzo del año en curso, se envió por correo electrónico, la correspondiente impugnación del fallo notificado.

5.11. TENDENCIAS DE RADICACIÓN QUEJAS RADICADAS EN EL AÑO 2020.

QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero	2
Febrero	5
Marzo	3
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	
10	

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

5.11.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



Para el mes de marzo de 2020, se recibieron en la Secretaría de Educación, tres (3) requerimientos más, correspondiente a quejas, reclamos y denuncias, a la fecha tres se encuentran en estado finalizado, los requerimientos 4 y 6, corresponden al mes de febrero, y se encontraban pendientes de finalizar por lo cual se actualiza la información en el siguiente cuadro; las respuestas se encuentran debidamente tramitadas y la respuesta es eficiente, clara y de fondo.

No.	No. S.A.C.	CIUDADANO	CONTENIDO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	RESPUESTA y/o ESTADO	CUMPLE (SI / NO)
1	CAR2020E R000359	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 RODRIGUEZ CARDONA	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.	SI
2	CAR2020E R000660	ALIRIO JOSÉ GIRALDO GÓMEZ	Queja contra la rectora de la Institución Educativa R.M.B.	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	En atención a la petición me permito comunicarle que se procedió a citarlo a la oficina de administración educativa, con el fin de tratar la petición y explicarle normativamente la situación, se procede a expedir acta de reunión con el fin de dar trámite y respuesta a la misma, la cual será firmada por las partes con el fin de proceder de conformidad.	SI
3	CAR2020E R000939	MARÍA ELENA BEDOYA FIERRO	INCONFORMIDAD POR DESCUENTO POR NOMINA	GRACIELA CAICEDO CASTRO	Por error involuntario en el mes de diciembre no se hicieron los descuentos para todos los afiliados a la entidad la Ofrenda, por lo tanto, la ofrenda en el mes de enero envió el archivo plano con doble cuota para todos los afiliados. La cuota del mes de Febrero no se le descontara, y se le enviará aviso a la ofrenda para no ir a causar algún inconveniente por este hecho.	SI

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

4	CAR2020E R001155	YESICA YUSTY GUTIÉRREZ	Queja en contra de la docente de grado primero de la jornada de la mañana sede Antonio Nariño	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	<p>En atención a la queja radicada en esta despacho, se procedió a remitir la misma a la Institución Educativa Indalecio Penilla, con el fin de que se diera inicio al debido proceso; de la I.E. informaron que se citaría a reunión con las parte involucradas para el día 19 de febrero de 2020 y presentaron oficio enviado por la docente.</p> <p>Por lo anterior espero que la situación haya quedado resuelta, por tanto, le informo que este despacho quedará atento a sus comentarios e inquietudes</p>	SI
5	CAR2020E R001366	NICOLEE ALEJANDRA PÉREZ ROJAS	queja en contra de la institución educativa Sor María Juliana caso de la estudiante Nicolee Alejandra Pérez	ABIMAELO MARÍN MEJIA	Frente a su solicitud, es mi deber manifestarle que la Institución Educativa debe iniciar la ruta de atención a este tipo de casos, por lo que estamos iniciando un proceso de indagación frente a las directivas de la I.E. para que nos haga entrega de las evidencias documentales del bullying por usted expresado, que ruta de atención han iniciado y que acciones han implementado para protegerla frente a la supuesta presencia de la acción desde años anteriores; para tal fin, hemos delegado al Profesional Universitario Luis Olmes Quintero quien es nuestro enlace en materia para que inicie las acciones respectivas frente a las directivas de la I.E. Lo relacionado con el cambio de jornada, para nosotros es una acción que se escapa de nuestra posibilidad, pues es potestad de los rectores en sus procesos directivos y gerenciales la planificación de sus grupos y horarios; por lo que dejamos en manos de la señora rectora para que dirima tal situación, por lo que al respecto le recomiendo esperar los resultados de la intervención que el P.U. Luis Olmes Quintero adelante. La SEM y la Oficina de Calidad Educativa, estaremos atentos frente al tema.	SI
6	CAR2020E R001433	MARLY YOMAR LÓPEZ	QUEJA CON DOCENTE	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	<p>En atención a la queja interpuesta contra el docente Leonardo Velásquez, se procedió con el fin de dar cumplimiento al debido proceso a remitirse a la Institución Educativa Académico, para que se adelantaran las acciones pertinentes, motivo por el cual me permito remitirle la respuesta brindada por las directivas de la misma.</p> <p>Esperamos que la situación haya quedo aclarada y subsanada, indicándole de antemano que estaremos atentos a sus comentario e inquietudes.</p>	SI
7	CAR2020E R001473	PAULA ANDREA GIL	QUEJA CONTRA COLEGIO DE SOR MARÍA JULIANA	BLANCA LIBIA PARRA	Cordial saludo, Dando alcance a la comunicación donde pone en conocimiento a este despacho, sobre un texto que está solicitando la sede Sor María Anastasia, para grado 2, le informo que, en conversación sostenida con la Rectora de la Institución, Magister Gloria Esperanza Peña, ha manifestado que, recomendó a la coordinadora de dicha sede realizar una reunión con los padres de familia, para llegar a un acuerdo respecto al material de apoyo a utilizar. Es de aclarar que, este despacho ha recomendado que ser de utilidad al repositorio de textos gratuitos que el Ministerio de Educación Nacional, proporciona a las Instituciones Educativas.	SI

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

8	CAR2020E R001861	BLANCA CECILIA FLORES	QUEJA CONTRA DOCENTE JAVIER SEBASTIAN MUÑOZ	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	Cordial saludo. En atención a la queja en contra del docente Sebastián Muñoz, me permito comunicarle que se procedió a remitir copia de la misma a la Institución Educativa María Auxiliadora, con el fin de que se diera inicio al debido proceso, motivo por el cual una vez la Institución adelante las acciones pertinentes y de respuesta a este despacho, se le remitirá copia de la misma. Adjunto evidencia de la remisión de la queja.	NO
9	CAR2020E R002002	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ACADEMICO	Buena tarde, envió trámite queja presentada por un acudiente del profesor LEONARDO VELASQUEZ	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	Cordial saludo. En atención a su comunicación, sobre las acciones adelantadas frente a la queja remitida por este despacho en contra del docente Leonardo Velásquez, me permito comunicarle que se procedió a dar respuesta a la peticionaria, en los mismos términos. Agradezco de antemano la atención prestada.	SI
10	CAR2020E R002122	HUGO LONDONO QUINTERO	Queja por negación de un trámite en la I.E. Alfonso López Pumarejo	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	Cordial saludo. En respuesta a su petición, me permito comunicarle que se procedió a requerir a la Institución Educativa Alfonso López Pumarejo, la información sobre horarios de atención durante los días de su petición, para lo cual indicaron que se encontraban trabajando en jornada continua, información que le fue suministrada de manera verbal. Espero que haya logrado realizar su solicitud, antes del periodo de contingencia en el cual nos encontramos, estaremos atentos a sus comentarios e inquietudes.	SI

5.11.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2020	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	5
TRÁMITES SEM	1
SONIDO Y OTROS	
CUPOS	1
TRANSPORTE	
PAE	
ADMINISTRATIVOS	
SALUD	
COBROS	1
E.T.D.H.	
N.E.D.D.	
NO IDENTIFICADA	
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG	1
CONVIVENCIA	1
TOTAL	10

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

ANÁLISIS: De las diez quejas radicadas en la Secretaría de Educación durante el año 2020, cinco corresponden a quejas contra Docentes y/o Directivos Docentes, las demás con quejas presentadas contra las Instituciones por diferentes motivos como lo describe el cuadro anterior.

5.11.3. INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

QUEJAS 2020	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ZARAGOZA	
S.M.J.	2
M.A.	1
ACADÉMICO	2
A.L.P	1
A.H.G	
R.M.B.	2
C.C.	
GABO	
I.P.	1
M.Q.P.	
L.G	
SEM	1
OTRO (Privados y ETDH)	
TOTAL	
	10

ANÁLISIS: De las diez quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido del año 2020, dos corresponden al Sor María Juliana, dos al I.E Académico y dos a la Ramón Martínez Benítez, los temas corresponden a mal trato por parte de los docentes, cupos y bullying.

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

5.11.4 DESCRIPCIÓN DE QUEJAS POR MOTIVO E INSTITUCIÓN.

QUEJAS/RECLAMOS	ZARAGOZA	S.M.J.	M.A.	ACADEMICO	A.L.P	A.H.G	R.M.B.	C.C.	GABO	I.P.	M.Q.P.	L.G	SEM	OTRO (Privados y ETDH)	TOTAL
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES			1	2	1					1					5
TRÁMITES													1		1
SONIDO Y OTROS															0
CUPOS								1							1
TRANSPORTE															0
PAE															0
ADMINISTRATIVOS															0
SALUD															0
COBROS		1													1
E.T.D.H.															0
N.E.D.D.															0
NO IDENTIFICADA															0
ACOSO ESCOLAR O BULLYING		1													1
CONVIVENCIA								1							1
TOTAL	0	2	1	2	1	0	2	0	0	1	0	0	1	0	10

5.12. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

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

TELÉFONO: En el mes de marzo 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.

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

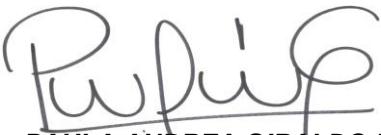
6. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

- Se recibieron quinientos sesenta y tres (563) requerimientos en el mes de marzo de 2020.
- El promedio de radicación de entrada para el mes de marzo de 2020, fue de treinta (30) radicaciones diarias.
- En el mes de marzo de 2020 se radicaron 680 documentos externos (EE), y 574 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 66 radicaciones diarias.
- La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de marzo de 2020, es del 100%.
- El ranking Nacional para el mes de marzo de 2020, es de 100%, ocupando el puesto No. 1
- 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 1 % 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 1 % de los requerimientos escogidos aleatoriamente para realizar seguimiento a la calidad de las respuestas dada, todos se encuentran debidamente gestionados y su respuesta es de calidad y defondo, de los requerimientos del mes de enero, de uno la respuesta dada, no cumple con la calidad de respuesta, por lo cual se solicita al área encargada realizar las acciones pertinentes; y se bajará del informe una vez envíen copia de la respuesta al esta área.
- De las nueve (09) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de marzo de 2020, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento y la tutela con radicado CAR2020ER001629 corresponde al mes de febrero y se encontraba en estado asignado por lo cual se anexa al informe para el debido seguimiento.

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

- Para el mes de marzo de 2020, se recibieron en la Secretaría de Educación, tres (3) requerimientos más, correspondiente a quejas, reclamos y denuncias, a la fecha tres se encuentran en estado finalizado, los requerimientos 4 y 6, corresponden al mes de febrero, y se encontraban pendientes de finalizar por lo cual se actualiza la información en el siguiente cuadro; las respuestas se encuentran debidamente tramitadas y la respuesta es eficiente, clara y de fondo.
- 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 marzo 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.