

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [1]</b> <b>CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1</b>
	<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 JUNIO DE 2020.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Julio 02 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 junio 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 junio 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.

	<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:** 1° de junio de 2020 al 30 de junio 2020.

**Fecha de Elaboración:** julio 02 de 2020.

Total, de Requerimientos.		502
Abierto		0
Finalizado		345
Asignado		144
En trámite		13
Anulado		0

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

MES	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS
Enero 2020	826	21	39	1562
Febrero 2020	840	20	42	1139
Marzo 2020	563	19	30	983
Abril 2020	300	20	15	348
Mayo 2020	440	19	23	222
Junio 2020	502	19	27	501
<b>TOTAL</b>	<b>3471</b>	<b>118</b>	<b>176</b>	<b>4407</b>

	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 junio 2019 VS junio 2020.

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
2019	674	18	37	922	51
2020	502	19	27	501	26

Gráfica de radicaciones mes de junio 2019 vs junio 2020



**ANÁLISIS:** Para el mes de junio 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, debido a esto se ha suspendido la atención de trámites presenciales en toda la administración municipal, sin embargo la secretaría de educación a ajustado todos los trámites virtuales y continua presentando el servicio.

## 5.3. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Número	
Correo Certificado	3	0,60
Correo Electrónico	227	45,22
Personal	45	8,96
Telefónico	0	0,00
Web	227	45,22
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>100</b>



INFORME

VERSIÓN 1

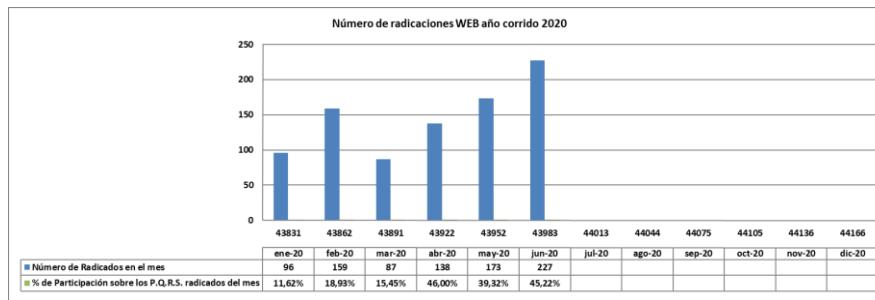
**PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL**



Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de junio fue el correo electrónico con 45,22% de los requerimientos y la radicación Web el mismo porcentaje de participación, el canal personal con el 8,96 %, de los requerimientos, seguido por el correo certificado con una participación del 0,60%, y mediante la comunicación vía telefónica no se recibieron requerimientos, lo que genera un 0 % de las solicitudes, esto cambios se debe a la cuarentena establecida por el gobierno nacional y las medidas adoptadas por el Municipio de Cartago de suspender los trámites presenciales, sin embargo durante el mes de mayo, se están resolviendo las dudas de los ciudadanos que acuden a las Instalaciones de la Secretaría de Educación.

**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	138	173	227						
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	11,62%	18,9%	15,45%	46%	39,32%	45,22%						



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

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

<b>No. Requerimientos radicados.</b>					
<b>MES</b>	<b>AÑO 2016</b>	<b>AÑO 2017</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>AÑO 2019</b>	<b>AÑO 2020</b>
Enero	599	599	629	689	826
FEBRERO	891	660	736	831	840
MARZO	891	782	638	817	563
ABRIL	706	602	712	757	300
MAYO	669	696	786	761	440
JUNIO	752	650	668	674	502
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>3471</b>



**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, en el número de radicaciones, esto se debe a la situación presentada con el COVID-19.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [7]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
<b>INFORME</b>		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	718	139	857	20	43
MAYO	609	258	867	19	46
JUNIO	545	334	879	19	46
JULIO					
AGOSTO					
SEPTIEMBRE					
OCTUBRE					
NOVIEMBRE					
DICIEMBRE					
<b>TOTAL</b>	<b>2718</b>	<b>1901</b>	<b>4877</b>	<b>79</b>	<b>204</b>

**ANÁLISIS:** En el mes de junio de 2020 se radicaron 545 documentos externos (EE), y 334 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 46 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 junio de 2020, es de 99,80%.

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%	100%	100%	99,80 %						

	<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>		<b>VERSIÓN 1</b>

a continuación, se describe la fórmula aplicada para arrojar los resultados del indicador del área de Atención al ciudadano.

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

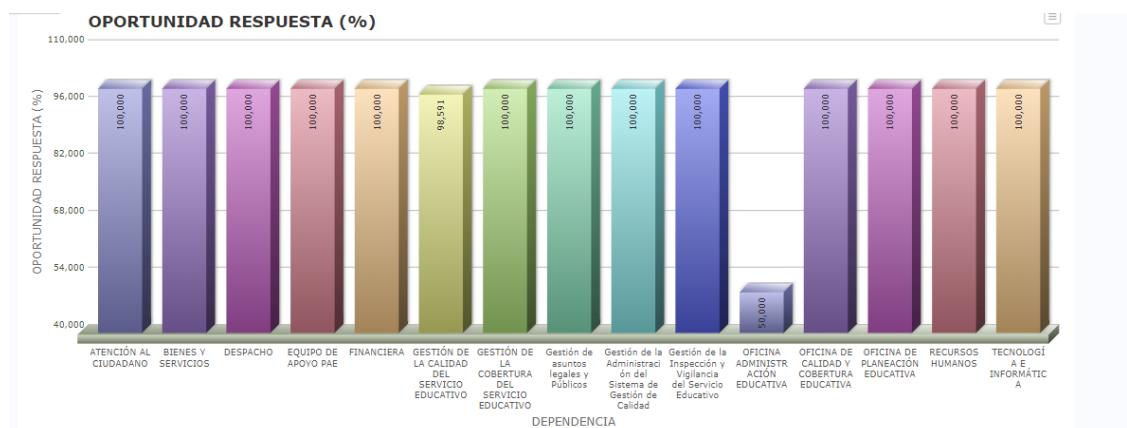
### GRÁFICA



Para el mes de junio de 2020 se presentó un requerimiento finalizado fuera de tiempo, de la oficina de administración educativa, por lo cual la Secretaría de Educación presenta una oportunidad de respuesta del 99,80%.

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

Estos resultados se sacan del total de requerimientos que debían contestar los funcionarios de la Secretaría de Educación en el mes de junio de 2020, es decir que tengan fecha de vencimiento durante el periodo correspondiente al 1 de junio 2020 al 30 de junio de 2020.





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

**PAGINA [9]**

**CÓDIGO:  
MMDS.600.18.F.1**

**INFORME**

**VERSIÓN 1**

		2020							
FUNCIONARIO		FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO Enero	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO Febrero	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO MARZO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO ABRIL	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO MAYO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO JUNIO	VENCIDOS	TOTAL
ABIMAEI	MARIN MEJIA								0
AMPARO	NARVAEZ QUIROGA								0
ANA DELIA	RAMIREZ OCAMPO								0
ANDRES MAURICIO	ACOSTA TOBON								0
BASILIO ARTURO	AVILA GALINDO								0
BLANCA DOLORES	MEJIA CORREA								0
BLANCA LIBIA	PARRA								0
CESAR AUGUSTO	ROJAS GIL								0
CLAUDIA VIVIANA	DUQUE VELASQUEZ								0
DALILA	SABOGAL OSPINA								0
DIANA MARCELA	CASTILLO MONCADA								0
EFRAIN	RODRIGUEZ CARDONA								0
ERIC ANDRES	MARTINEZ MUÑOZ								0
GERMAN GREGORIO	RAMIREZ ALCALA								0
GLORIA ELY	TORO DUQUE								0
GLORIA LILIANA	CALLE VARELA								0
GUSTAVO ADOLFO	ERAZO CASTILLO								0
JAIRO	VALENCIA MURILLO								0
JOHANA ANDREA	BETANCOURT RAMIREZ								0
JOHANINA ALEJANDRA	FRANCO JARAMILLO								0
JONNY ALEXANDER	GUZMÁN MEJÍA						1		1
JUAN CAMILO	RIVAS PIEDRAHITA								0
JUAN CARLOS	RIVAS ZAPATA								0
JUAN CARLOS	MAZO RAMIREZ								0
JULIAN ALBERTO	GALLEGOS DIAZ								0
LUIS GUILLERMO	PIEDRAHITA ORTIZ								0
LUIS HOLMES	QUINTERO MUÑOZ								0
LUZ STELLA	LÓPEZ								0
MARIA ADIELA	CARDONA SALGADO								0
MARTHA CECILIA	DIAZ LOAIZA								0
MARÍA 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
VÍCTOR HUGO	ARIAS JARAMILLO								0
LILIANA	ORREGO SANCHEZ	1							1
TOTAL		1						1	2

Para el mes de junio de 2020 se presentó un requerimiento finalizado fuera de tiempo, por parte de la oficina de administración educativa, generando un ranking del 99,41%.

	<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>		<b>VERSIÓN 1</b>

## 5.8 RANKING AÑO 2020

- El ranking Nacional para el mes de junio de 2020, es de 99,41%, ocupando el puesto 9.

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%	100%	100%	99,41%							
Puesta a Nivel Nacional	8	5	1	1	1	1	9							



## 5.9. TENDENCIA DE RADICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.

DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	No. De respuestas que se contestaron a tiempo o fuera de términos)												
								ENERO		FEB		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
AÑO 2020																				
Solicitudes y/o peticiones Derechos de Petición	360	256	334	155	211	185	1501	360	0	256	0	334	0	155	0	211	0	184	1	
TUTELAS	5	9	9	2	2	2	29	5	0	9	0	9	0	2	0	2	0	2	0	
Trámites	451	568	215	139	217	304	1894	450	1	568	0	215	0	139	0	217	0	304	0	
Sugerencias	2	0	0	0	1	1	4	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	
Felicitaciones	3	1	1	1	1	0	7	3	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	
Quejas y Reclamos	5	6	4	3	8	10	36	5	0	6	0	4	0	3	0	8	0	10	0	
TOTAL	826	840	563	300	440	502	3471	825	1	840	0	563	0	300	0	440	0	501	1	
								826		840		563		300		440		502		

	<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>

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 las solicitudes radicados cada mes, incluyendo los requerimientos vencidos o finalizados fuera de tiempo, así como también a las Tutelas, Quejas y/o Reclamos.

**5.9.1. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DURANTE EL MES DE JUNIO DE 2020.** Del 1 % de los requerimientos escogidos aleatoriamente para realizar seguimiento a la calidad de las respuestas dada, cuatro se encuentran en estado asignado por lo cual se le hará el seguimiento todos se encuentran en estado finalizado, sin embargo cuatro requerimientos no fueron tramitados según las políticas de operación por lo cual se solicita a las áreas responsables la ampliación de la respuesta al ciudadano, los requierimientos con radicado SAC CAR2019ER008336, CAR2020ER002261, CAR2020ER002724, CAR2020ER002728 y CAR2020ER002726, corresponde a meses anteriores, cuya respuesta dada, no cumple con la oportunidad ni eficiencia que debe contener un requerimiento, 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 área de atencón al ciudadano.

No.	NUMERO S.A.C.	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
1	CAR2019ER 008336	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.
2	CAR2020ER 002261	DIANA MARCELA CASTILLO	SOLICITUD DE MODIFICA	Cálido Saludo; En atención a su solicitud, comedidamente manifiesto a usted, que la próxima semana se reunirá el Comité de Repartición Organizacional, con el fin de analizar y tramitar los ascensos y/o modificaciones en la asignación básica mensual presentadas, entre esas peticiones se procederá al estudio de su requerimiento.	NO, Se solicita al área ampliar la respuesta dada.

	<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

No.	NUMERO S.A.C.	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
3	CAR2020ER 002724	GLORIA ELSY TORO DUQUE	Requiero el certificado de salarios, que contenga: los últimos doce meses, cargo, grado de escalafón, mes por mes de horas extras	Cordial Saludo: Por medio de la presente me permito dar respuesta a su solicitud número CAR2020ER002724, Al respecto me permito informar que revisada la documentación enviada por ustedes se verifico que dicho proceso no es de nuestra competencia dado que la docente no pertenece a esta Secretaría. Por tal motivo será remitido a la Gobernación del Valle, ya que dicho expediente pertenece a esa jurisdicción.	NO, Se solicita al área ampliar la respuesta dada.
4	CAR2020ER 002728	RECURSOS HUMANOS	- RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA. - PODER PARA ACTUAR. - RESOLUCIÓN DE LAS CESANTIAS. - FOTOCOPIA DE LA CÉDULA.	Cordial Saludo. Por medio de la presente me permito dar respuesta a su solicitud referente al derecho de petición de la RECLAMACIÓN SALUD. Al respecto me permito informar que revisada la documentación enviada por ustedes se verifico que dicho proceso no es de nuestra competencia dado que la docente no pertenece a esta Secretaría. Por tal motivo será remitido a la Gobernación del Valle, ya que dicho expediente pertenece a esa jurisdicción.	NO, Se solicita al área ampliar la respuesta dada.
5	CAR2020ER 002726	RECURSOS HUMANOS	- RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA. - PODER PARA ACTUAR. - RESOLUCIÓN DE PENSIÓN VITALICIA DE JUBILACIÓN. - FOTOCOPIA DE LA CÉDULA.	Por medio de la presente me permito dar respuesta a su solicitud número, CAR2020ER002726, identificada con la cédula de ciudadanía número, 29.993.876. Al respecto me permito informar que revisada la documentación enviada por ustedes se verifico que dicho proceso no es de nuestra competencia dado que la docente no pertenece a esta Secretaría. Por tal motivo será remitido a la Gobernación del Valle, ya que dicho expediente pertenece a esa jurisdicción.	NO, Se solicita al área ampliar la respuesta dada.
6	CAR2020ER 002990	DESPACHO	Convocatoria segundo comité ordinario de erradicación de la violencia contra la mujer.	Se agenda para asistir a la convocatoria del COMITÉ ORDINARIO DE ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER.	SI
7	CAR2020ER 003417	BIENES Y SERVICIOS	REMISIÓN FACTURAS SERVICIOS PÚBLICOS MES DE JUNIO/2020 DE 2020	Se remiten las facturas de servicios públicos a la Secretaría de Hacienda, para su respectivo pago	SI
8	CAR2020ER 003121	RECURSOS HUMANOS	Solicitud para acogerme a la Ley 1821 del 30 de diciembre 2016	Buen día. Cordial saludo, me permito informarle que la carta de solicitud debe llevar su firma digital, por lo tanto, no se puede dar trámite a su requerimiento. Muchas gracias por su atención. Estaremos atentos a cualquier inquietud que usted posea.	SI
9	CAR2020ER 003000	DESPACHO	CONVOCATORIA COMISIÓN ELECTORAL PARA LA COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO	Cordial saludo, De manera atenta, presento excusa por no asistir a la reunión virtual, debido a agenda obtenida con anterioridad.	SI
10	CAR2020ER 003210	RECURSOS HUMANOS	Aprobación libranza AV VILLAS	La actual solicitud, SI es autorizada para descuento por libranza y se deja a disposición de la Entidad Financiera.	SI

	<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

## 5.10. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2020.

Tutelas 2020	
Mes	Radicados
Enero	5
Febrero	9
Marzo	9
Abril	2
Mayo	2
Junio	2
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>

### 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 JUNIO DE 2020.** De las dos (02) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de junio de 2020, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento.

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

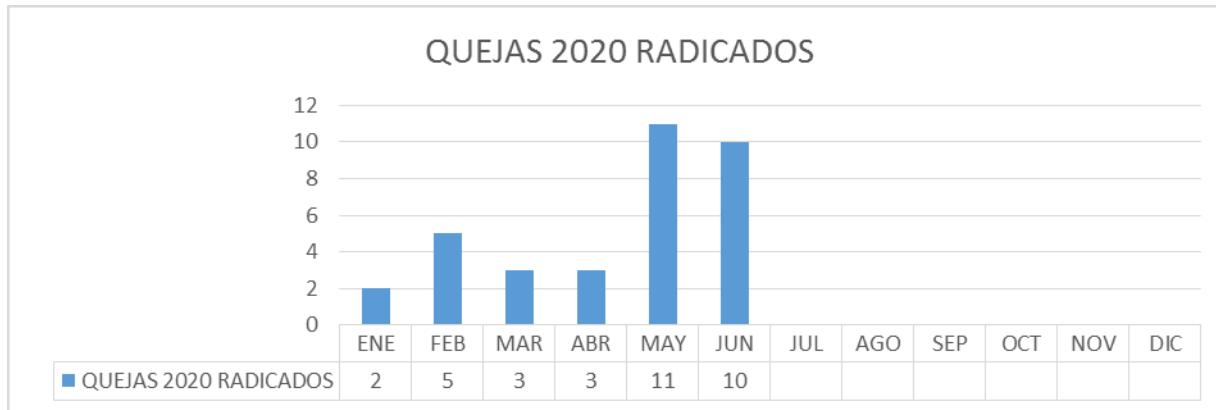
NUMERO S.A.C	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2020ER 003180	NOTIFICACIÓN AUTO No. 453 (RADICADO 2020-00046-00) URGENTE	Cordial Saludo Se realiza la verificación al interior de la Secretaría de educación y a la fecha no reposa registro de peticiones por parte del señor HUGO FERNANDO AGUDELO HENAO Con cédula 94.406.555, de acuerdo a certificación dada por la líder de atención al ciudadano.	SI
CAR2020ER 003186	2020-00169 CORRIGE AUTO ADMISORIOS SECRETARIA EDUCACIÓN MUNICIPAL CARTAGO	Para determinar unas restricciones laborales se debe tener una calificación medica en primera instancia, calificación que en el momento no reposa en la hoja de vida del señor RUIZ Sírvase señor juez de la manera más respetuosa desestimar todas y cada una de las peticiones solicitadas por el accionante, toda vez que no le asiste el derecho de amparo de tutela, ya que como nos pronunciamos a los hechos, lo que pretende el señor Guillermo Antonio Ruiz Osorio es que su despacho se pronuncie de manera de errada, induciendo en error a la administración de justicia.	SI

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

QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero	2
Febrero	5
Marzo	3
Abril	3
Mayo	11
Junio	10
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>

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

### 5.11.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



Para el mes de junio de 2020, se recibieron en la Secretaría de Educación, diez (10) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, a la fecha cinco se encuentran en estado asignado, por lo cual se les hará el respectivo seguimiento en el mes de julio, los requerimientos restantes se encuentran debidamente tramitadas y la respuesta es eficiente, clara y de fondo.

No.	No. S.A.C.	CONTENIDO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	RESPUESTA y/o ESTADO	CUMPLE (SI / NO)
1	CAR2020ER000359	Copia de oficio remitido a la Ramón Martín Benítez por no asignación de cupo, porque el estudiante perdió el año	Gestión de la Cobertura.	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	CAR2020ER00660	Queja contra la rectora de la Institución Educativa R.M.B.	Recursos Humanos	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	CAR2020ER00939	INCONFORMIDAD POR DESCUENTO POR NOMINA	Recursos Humanos	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
4	CAR2020ER001155	Queja en contra de la docente de grado primero de la jornada de la mañana sede Antonio Nariño	Recursos Humanos	En atención a la queja radicada en este 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 partes involucradas para el día 19 de febrero de 2020 y presentaron oficio enviado por la docente. Por lo anterior espero que la situación haya quedado	SI

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

				resuelta, por tanto, le informo que este despacho quedará atento a sus comentarios e inquietudes	
5	CAR2020ERO0 01366	queja en contra de la institución educativa Sor María Juliana caso de la estudiante	Oficina de Calidad y Cobertura	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 de mejoramiento quien es nuestro enlace en materia para que inicie las acciones respectivas frente a las directivas de la I.E.	SI
6	CAR2020ERO0 01433	QUEJA CON DOCENTE	Recursos Humanos	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. Esperamos que la situación haya quedo aclarada y subsanada, indicándole de antemano que estaremos atentos a sus comentario e inquietudes.	SI
7	CAR2020ERO0 01473	QUEJA CONTRA COLEGIO DE SOR MARÍA JULIANA	Gestión de la Calidad	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, 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
8	CAR2020ERO0 01861	QUEJA CONTRA DOCENTE	Recursos Humanos	Cordial saludo. En atención a la queja en contra un docente, 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	CAR2020ERO0 02002	Buena tarde, envió trámite queja presentada por un acudiente del profesor	Recursos Humanos	En atención a su comunicación, sobre las acciones adelantadas frente a la queja remitida por este despacho en contra del docente, me permito comunicarle que se procedió a dar respuesta a la peticionaria, en los mismos términos. Agradezco de antemano la atención prestada.	SI
10	CAR2020ERO0 02122	Queja por negación de un trámite en la I.E. Alfonso López Pumarejo	Recursos Humanos	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.	SI
11	CAR2020ERO0 02332	INCONSISTENCIAS DE NOMINA	Recursos Humanos	Revisando el sistema de nómina HUMANO efectivamente no se canceló en el periodo teniendo el respectivo derecho de la bonificación pedagógica equivalente al 11% de la asignación básica mensual por ser la del año 2019. En base a lo	SI

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

				anterior, la respectiva liquidación y cancelación de la bonificación pedagógica, se estará llevando a cabo en los próximos días	
12	CAR2020ERO0 02349	PAE- PROGRAMA DE ALIMENTACION ESCOLAR	EQUIPO DE APOYO PAE	<p>Con el fin que informara los motivos por los cuales se retrasó la entrega, solicitando además presentar el plan de mejora ante estas eventualidades.</p> <p>El operador del PAE responde con un plan de mejora anexo para las siguientes entregas.</p> <p>Con relación a las responsabilidades del operador y los docentes cabe resaltar, que estas, están establecidas en la Resolución 29452 de 2017 y demás normas expedidas por el Gobierno Nacional con ocasión de la declaratoria de estado de emergencia por el COVID 19</p> <p>Agradezco de manera especial la preocupación expresada, y estoy atenta a atender cualquier solicitud en pro del buen funcionamiento y ejecución del programa.</p>	SI
13	CAR2020ERO0 02457	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIV OS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - PLAN DE ESTUDIO	Oficina de Calidad y Cobertura.	<p>Cordial saludo,</p> <p>Respondemos a su anónimo oficio por ser una responsabilidad legal de parte nuestra, sin embargo los invitamos a no temer denunciar cualquier situación que pueda de manera irregular violentar los derechos de cualquier persona.</p> <p>En relación con el caso del anónimo, queremos enterarlos que la SEM se ha acogido a las directrices Ministeriales frente a la emergencia Covid 19 y los rectores y directivos de la educación nos debemos acoger a ellas para brindar el derecho constitucional de la educación a la población que como nuestra misión atendemos.</p> <p>Quedamos atentos.</p>	NO
14	CAR2020ERO0 02572	solicitud de información acerca de certificados de estudio	ATENCIÓN AL CIUDADANO	<p>En atención a la solicitud de la señora Angélica Grajales, se procedió a enviar comunicación a todas las instituciones Educativas Oficiales del Municipio de Cartago, recordarles, la obligación por parte de todos los funcionarios públicos en atender y tramitar todas las solicitudes que realicen los ciudadanos, ante cualquier entidad pública.</p> <p>Así mismo se remitió oficio a la Señora Angélica Grajales, informándole el correo electrónico por medio del cual puede solicitar el certificado de estudios, la cual se adjunta</p>	SI
15	CAR2020ERO0 02664	QUEJA POR COBRO CESANTÍAS	RECURSOS HUMANOS	<p>La respuesta por parte de la entidad es que "indican que esta prestación se está validando por parte del área de tecnología". Ya que el estado de la prestación mencionada anteriormente presenta problemas en la plataforma.</p>	SI
16	CAR2020ERO0 02712	QUEJA POR SOBRE CARGA ACADEMICA	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	<p>Hemos recibido su queja y exhortamos a que siga en contacto con esta Secretaría de Educación, para nosotros es muy importante conocer por parte de los padres, acudientes o cualquier miembro de la comunidad educativa sobre los inconvenientes que se presentan al interior de las instituciones de la Ciudad.</p> <p>La invitamos a que respetando el conducto administrativo, se comunique con el señor Jorge Iván Pulgarín, quien le atenderá y dará trámite inmediato y pertinente; pero, frente a su queja; es importante que sepa que dialogamos personalmente con el Rector y se están tomando las medidas respectivas por parte de las directivas con el fin de cuidar la salud emocional de los menores.</p> <p>A su servicio.</p>	SI

	<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

17	CAR2020ERO 02578	RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA - PENSIÓN 2277	RECURSOS HUMANOS	<p>Este despacho ha recepcionado su solicitud Reclamación Administrativa. Docente 1278 de 2002 con tiempos docentes y/o públicos anteriores al 2003. del docente a la cual no es posible dar trámite hasta tanto se complete los siguientes requisitos exigidos para el trámite de su reclamación, cuya pretensión principal es el reconocimiento de una pensión, por la falta de los siguientes documentos:</p>	SI
18	CAR2020ERO 02724	RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA DE MORA EN LAS CESANTIAS.	RECURSOS HUMANOS	<p>Por medio de la presente me permito dar respuesta a su solicitud número CAR2020ER002724, referente al derecho de petición de la SANCIÓN POR MORA EN LAS CESANTIAS. Al respecto me permito informar que revisada la documentación enviada por ustedes se verifico que dicho proceso no es de nuestra competencia dado que la docente no pertenece a esta Secretaría. Por tal motivo será remitido a la Gobernación del Valle, ya que dicho expediente pertenece a esa jurisdicción</p>	SI
19	CAR2020ERO 02727	RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA DOBLES DESCUENTOS EN SALUD.	RECURSOS HUMANOS	<p>Con la presente le notifico que una vez recibida su solicitud radicado SAC CAR2020ER002727, el día 04 de Junio de 2020 con SAC CAR2020EE005122 , se trasladó a la FIDUPREVISORA, S.A como entidad administradora de los recursos del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, de conformidad con el procedimiento establecido en el Decreto Nacional 2831 de 2005, para que resuelva en sede administrativa sobre la PETICION DE DEVOLUCIÓN EN DESCUENTOS DE SALUD, de la docente de la referencia.</p> <p>Tan pronto se obtenga respuesta de la entidad fiduciaria, le estaremos notificando la respuesta de fondo a su solicitud en los términos establecidos por el C.P.A.C.A., lo anterior con fundamento en que nuestra entidad carece de competencia para tomar decisiones al respecto.</p> <p><b>DERECHO:</b> Artículo 21 del C.P.A.C.A.</p>	SI
20	CAR2020ERO 02728	RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA DOBLES DESCUENTOS EN SALUD.	RECURSOS HUMANOS	<p>Por medio de la presente me permito dar respuesta a su solicitud referente al derecho de petición de la RECLAMACIÓN SALUD, con la cédula de ciudadanía número 66.675.187. Al respecto me permito informar que revisada la documentación enviada por ustedes se verifico que dicho proceso no es de nuestra competencia dado que la docente no pertenece a esta Secretaría. Por tal motivo será remitido a la Gobernación del Valle, ya que dicho expediente pertenece a esa jurisdicción.</p>	SI
21	CAR2020ERO 02726	RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA PRIMA DE MEDIO AÑO.	RECURSOS HUMANOS	<p>Por medio de la presente me permito dar respuesta a su solicitud número, CAR2020ER002726, referente al derecho de petición de la RECLAMACION SALUD, Al respecto me permito informar que revisada la documentación enviada por ustedes se verifico que dicho proceso no es de nuestra competencia dado que la docente no pertenece a esta Secretaría. Por tal motivo será remitido a la Gobernación del Valle, ya que dicho expediente pertenece a esa jurisdicción.</p>	SI
22	CAR2020ERO 02700	SOBRECARGA DE TAREAS PARA EL ESTUDIANTE	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	<p>La invitamos a que respetando el conducto administrativo, se comunique con el señor Jorge Iván Pulgarín, quien le atenderá y dará trámite inmediato y pertinente; pero, frente a su queja; es importante que sepa que dialogamos personalmente con el rector y se están tomando las medidas respectivas.</p>	SI
23	CAR2020ERO 02875	QUEJA CONTRA EL INSTITUTO INTEC	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	<p>Es importante que para cursar la asignatura TICS, su hija se comunique con la administración del Instituto, para organizar horarios y fecha.</p>	SI

	<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

24	CAR2020ERO 02883	QUEJA DEL LA INSTITUCIÓN GABO	RECURSOS HUMANOS	<p>En atención a la solicitud, se procedió a enviar comunicación a todas las instituciones Educativas Oficiales del Municipio de Cartago, recordándoles, la obligación por parte de todos los funcionarios públicos en atender y tramitar todas las solicitudes que realicen los ciudadanos, ante cualquier entidad pública. Así mismo se remitió oficio a la Señora Angélica Grajales, informándole el correo electrónico por medio del cual puede solicitar el certificado de estudios, la cual se adjunta</p>	SI
25	CAR2020ERO 02971	QUEJA CON DOCENTE DE LA GABO	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	<p>De acuerdo a su solicitud, con mucho gusto le informo que, hechas las averiguaciones con la Institución Educativa GABO, el señor Rector, expresa que desconoce la situación que usted nos enuncia del niño del grado 5-1. Es de aclarar que la primera instancia para cualquier reclamación es la Institución Educativa, y si agotado el debido proceso, no se llega a ningún acuerdo, la Secretaría de Educación actuará como segunda instancia. De acuerdo a lo anterior, es perentorio que su reclamación la dirija a la Institución Educativa y nos dé a conocer, si usted lo considera necesario, la respuesta final a su caso.</p>	SI
26	CAR2020ERO 02982	SOLICITUD DE PETICIÓN A LA CUAL NO HE RECIBIDO RESPUESTA	RECURSOS HUMANOS	<p>En el caso en el cual el docente haya estado vinculado en otro municipio deberá igualmente informarlo para dar traslado a la entidad competente en los términos de del Artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o recurrir directamente a la Secretaría de Educación Municipal o Departamental que corresponda.</p>	SI
27	CAR2020ERO 03011	Derecho de petición de interés particular	RECURSOS HUMANOS	ASIGNADO	N/A
28	CAR2020ERO 03046	REINCIDENCIA EN SOLICITUD	RECURSOS HUMANOS	<p>Por medio de la presente nuevamente me permito dar respuesta a su solicitud radicada con número CAR2020ERO03046, en la cual solicita información referente al trámite de Pensión; al respecto me permito informar que su expediente fue revisado y se observa que podrá solicitar su pensión de jubilación una vez acredite los requisitos de Ley y deberá enviarlos al correo electrónico atenciónciudadano@semcartago.gov.co Adjuntamos a la presente formato solicitud y requisitos de Ley.</p>	SI
29	CAR2020ERO 03105	Solicitud Información	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	<p>La Secretaría de Educación, le solicita muy respetuosamente suministrar una información adicional, ya que usted no expresa los nombres y apellidos de la menor, ni el Establecimiento Educativo donde estudia su hija. Tampoco sabemos cuántos son los pagos de pensiones que se encuentran atrasados. Finalmente, se requiere dar respuesta a estos interrogantes para dar respuesta a su requerimiento y poderle ayudar y colaborar.</p>	SI
30	CAR2020ERO 03152	Revisión pago zona de difícil acceso	RECURSOS HUMANOS	ASIGNADO	N/A

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

31	CAR2020ER003190	Solicito información para cesantías-QUEJA	RECURSOS HUMANOS	Dando respuesta a su solicitud, radicada CAR2020ER003190 requiriendo información frente al trámite para el retiro parcial de cesantías, con destino a Estudio le informamos debe diligenciar un formulario adjunto a esta respuesta: "SOLICITUD DE CESANTÍA PARCIAL"; este es un requisito que hace parte del trámite inscrito en el SUIT y que suministra información de entrada, una vez diligenciado lo envía electrónicamente, con escaneado legible, al correo atencionalciudadano@semcartago.gov.co. Una vez recibido su solicitud en el formulario citado, en prestaciones sociales de la Secretaría de educación Municipal, validamos sus documentos adjuntos:	SI
32	CAR2020ER003310	RESPUESTA FIDUPREVISOR A	RECURSOS HUMANOS	Efectuada la revisión del caso concreto, esta Secretaría de educación Municipal, se permite hacer la siguiente explicación del trámite y las acciones administrativas realizadas con ocasión al retiro parcial de cesantías que se inició 2020-CES-007318 y CAR2020ER0001521, de fecha 25 de febrero de 2020, en los siguientes términos:	SI
33	CAR2020ER003318	DERECHO DE PETICION ESCALAFON No. 14.	ATENCIÓN AL CIUDADANO	En atención a su consulta sobre el requerimiento CAR2020ER002681, me permito indicarle lo siguiente: Por ultimo me permito informarle que su trámite se encuentra dentro de los términos iniciales, una vez se reúna el comité de repartición organizacional se procederá a informarle el resultado del análisis de su expediente.	SI
34	CAR2020ER003350	Probleática situación laboral	RECURSOS HUMANOS	En atención a su petición y con el fin de dar inicio al trámite pertinente, se procedió a remitir su oficio y evidencias al Comité de Convivencia Laboral de la Alcaldía Municipal de Cartago mediante CAR2020EE005657 del 25 Junio 2020, quien es el encargado de estudiar y analizar los presuntos casos de acoso laboral. Motivo por el cual será dicho comité quien realice el procedimiento adecuado y de respuesta de fondo a su comunicación.	SI

### 5.11.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2020	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	8
TRÁMITES	18
SONIDO Y OTROS	0
CUPOS	1
TRANSPORTE	0
PAE	0
ADMINISTRATIVOS	0
SALUD	1
COBROS	2
E.T.D.H.	1
N.E.D.D.	0
NO IDENTIFICADA	0
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG	1
CONVIVENCIA	1
ACOSO LABORAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>

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

**ANÁLISIS:** De las 34 quejas radicadas en la Secretaría de Educación durante el año 2020, 18 corresponden a quejas por trámites ante la secretaría de Educación y/o I.E y 8 de ellas corresponde a quejas presentadas 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	2
S.M.J.	4
M.A.	3
ACADÉMICO	2
A.L.P	1
A.H.G	0
R.M.B.	2
C.C.	2
GABO	0
I.P.	1
M.Q.P.	0
L.G	0
SEM	15
OTRO (Privados y ETDH)	2
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>

**ANÁLISIS:** De las treinta y cuatro quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido del año 2020, la mayoría corresponden a quejas de trámites administrativos por el no pago de prestaciones sociales, las demás quejas corresponden a las I.E por temas corresponden a mal trato por parte de los docentes, cupos, bullying y cobros cuya descripción se hace a continuación.

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

#### 5.11.4 DESCRIPCIÓN DE QUEJAS POR MOTIVO E INSTITUCIÓN.

QUEJAS/RECLAMOS	ZARAG OZA	S.M.J.	M.A.	ACADÉ MICO	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		1	2	1				1	1				1	8
TRÁMITES	1		2					2					13		18
SONIDO Y OTROS															0
CUPOS							1								1
TRANSPORTE															0
PAE												1			1
ADMINISTRATIVOS															0
SALUD											1				1
COBROS	1												1		2
E.T.D.H.															0
N.E.D.D.															0
NO IDENTIFICADA															0
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG	1														1
CONVIVENCIA							1								1
ACOSO LABORAL	1														1
<b>TOTAL</b>	2	3	3	2	1	0	2	2	1	1	0	0	15	2	<b>34</b>

#### 5.12. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

**INTERNET:** En el mes de junio de 2020 no se presentó una falla en el servicio de internet.

**TELÉFONO:** En el mes de junio de 2020 no se presentó fallas en el servicio telefónico.

**PLATAFORMA S.A.C:** durante el mes de junio se presentaron fallas esporádicas en la plataforma y fueron reportados y solucionadas 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 [23]</b> <b>CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1</b>
	<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN 1</b>

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

- Se recibieron quinientos dos (502) requerimientos en el mes de junio de 2020.
- El promedio de radicación de entrada para el mes de junio de 2020, fue de veintisiete (27) radicaciones diarias.
- En el mes de junio de 2020 se radicaron 545 documentos externos (EE), y 334 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 46 radicaciones diarias.
- La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de junio de 2020, es de 99,80%.
- El ranking Nacional para el mes de junio de 2020, es de 99,41%, ocupando el puesto 9.
- 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 las solicitudes 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, cuatro se encuentran en estado asignado por lo cual se le hará el seguimiento todos se encuentran en estado finalizado, sin embargo cuatro requerimientos no fueron tramitados según las políticas de operación por lo cual se solicita a las áreas responsables la ampliación de la respuesta al ciudadano,
- Los requierimientos con radicado SAC CAR2019ER008336, CAR2020ER002261, CAR2020ER002724, CAR2020ER002728 y CAR2020ER002726, corresponde a meses anteriores, cuya respuesta dada, no cumple con la oportunidad ni eficiencia que debe contener un requerimiento, 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 área de atención al ciudadano.
- De las dos (02) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de junio de 2020, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento.

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

- Para el mes de junio de 2020, se recibieron en la Secretaría de Educación, diez (10) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, a la fecha cinco se encuentran en estado asignado, por lo cual se les hará el respectivo seguimiento en el mes de julio, los requerimientos restantes 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 junio 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.

Atentamente,

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