

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

## GESTIÓN EDUCACIÓN



INFORME DE:

### **INFORME PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SECRETARÍA DE LA EDUCACIÓN MUNICIPAL DE CARTAGO VALLE, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DE 2020.**

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Septiembre 03 de 2020

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

## 1- INTRODUCCIÓN:

En el presente informe se hace un análisis de los requerimientos que ingresaron a la Secretaría de Educación Municipal en el mes de agosto 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 agosto 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 unidad de atención al ciudadano 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.

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

#### 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.

#### 5. ELEMENTOS ANALIZADOS

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

**PERIODO:** 1° de agosto de 2020 al 31 de agosto 2020.

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

<b>Total, de Requerimientos.</b>	<b>584</b>
Abierto	1
Finalizado	382
Asignado	194
En trámite	7
Anulado	

##### 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
Julio 2020	632	22	29	1002
Agosto 2020	584	19	31	1085
<b>TOTAL</b>	<b>4687</b>	<b>159</b>	<b>236</b>	<b>6494</b>

[www.cartago.gov.co](http://www.cartago.gov.co)

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL

Carrera 2 No. 12-50, Tel: (2) – 211 2324

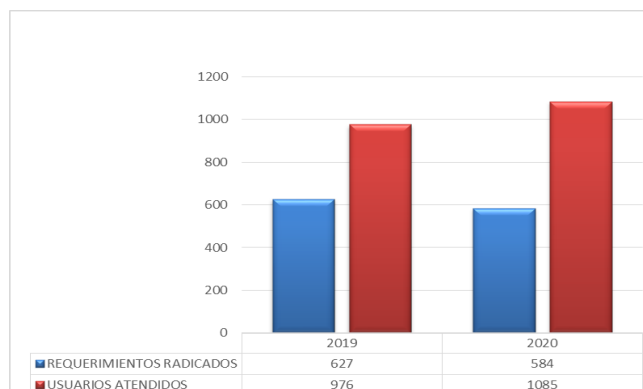
Código Postal: 762021

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

## 5.2 Resumen radicación agosto 2019 VS agosto 2020.

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
2019	627	20	31	976	49
2020	584	19	31	1085	57

### Gráfica de raditaciones mes de agosto 2019 vs agosto 2020



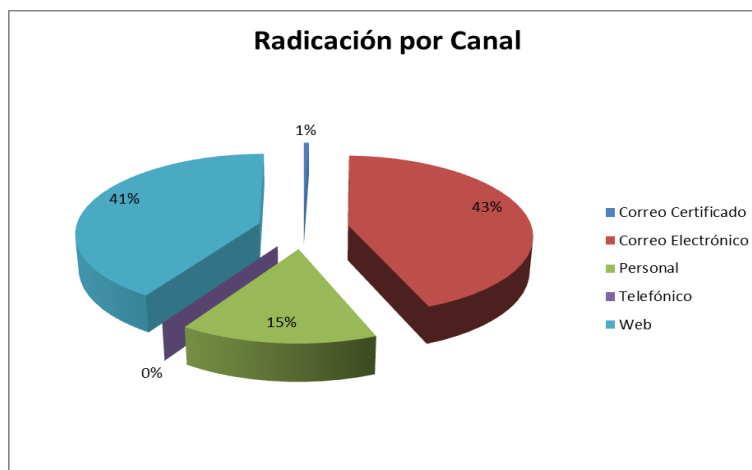
**ANÁLISIS:** Para el mes de agosto de 2020, se evidencia una disminución en el número de radicación y de usuarios atendido, esto se debe a la emergencia sanitaria que atraviesa el país y la declaración de toque de queda interpuesta por el gobierno nacional, departamental y municipal, debido a esto se ha suspendido la atención de trámites presenciales en toda la administración municipal, sin embargo la secretaría de educación ajustado todos los trámites virtuales y continua presentando el servicio, por eso dicha disminución no es tan significativa.

### 5.3. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	
Correo Certificado	3	0.51 %
Correo Electrónico	254	43.49%
Personal	88	15.07%
Telefónico	0	0.00 %
Web	239	40.92 %
<b>Total</b>	<b>584</b>	<b>100%</b>

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

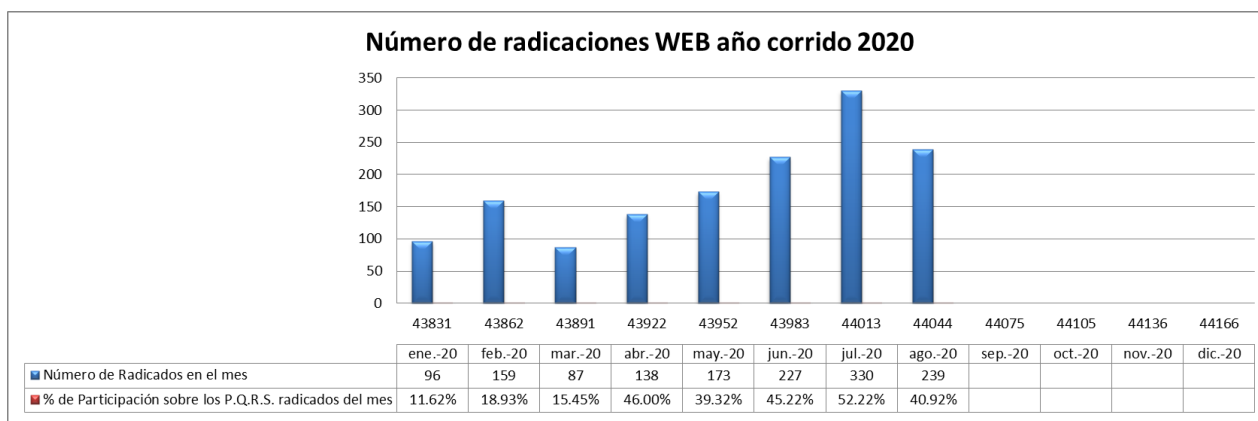
### PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL




Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de agosto fue el correo electrónico con 43% de los requerimientos y la radicación Web con el 41%, el canal personal con el 15%, el correo certificado tuvo una participación del 0,73% de los requerimientos, los demás canales no se recibieron ningún tipo de solicitud.

### 5.4 Número de radicaciones WEB año corrido 2020

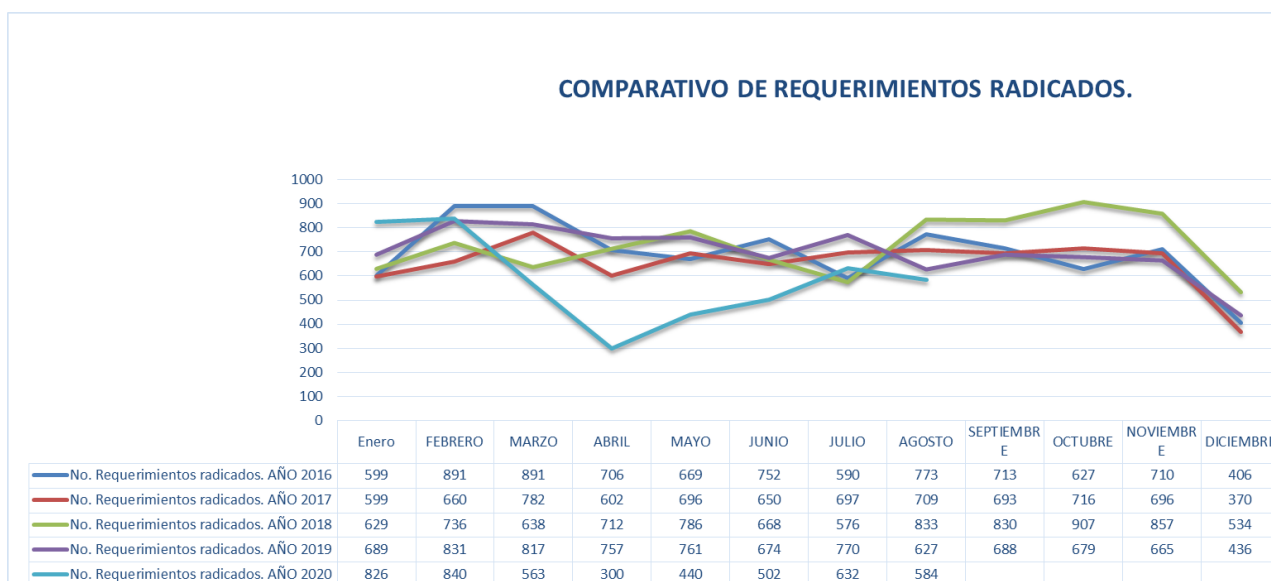
Mes/Año	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Número de Radicados en el mes	96	159	87	138	173	227	330	239				
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	11,62%	18,9%	15,45%	46%	39,32%	45,22%	52,22%	40,92%				



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA</b> Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	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	300
MAYO	669	696	786	761	440
JUNIO	752	650	668	674	502
JULIO	590	697	576	770	632
AGOSTO	773	709	833	627	584
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>4687</b>



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA</b> Nit: 891.900.493.2	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	644	366	1010	22	46
AGOSTO	585	441	1026	19	54
SEPTIEMBRE					
OCTUBRE					
NOVIEMBRE					
DICIEMBRE					
<b>TOTAL</b>	<b>3947</b>	<b>2708</b>	<b>6913</b>	<b>120</b>	<b>304</b>

**ANÁLISIS:** En el mes de agosto de 2020 se radicaron 585 documentos externos (EE), y 441 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 54 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 agosto de 2020, es de 99,15%.

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 %	99,68%	99,15%				

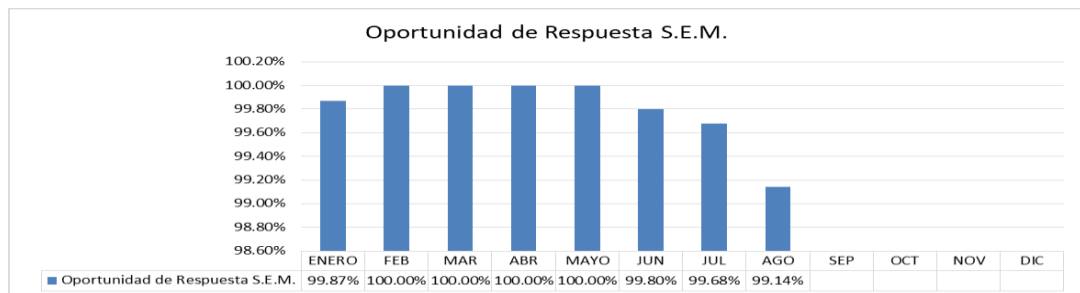


	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA</b> Nit: 891.900.493.2	PAGINA [8]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN 1

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

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

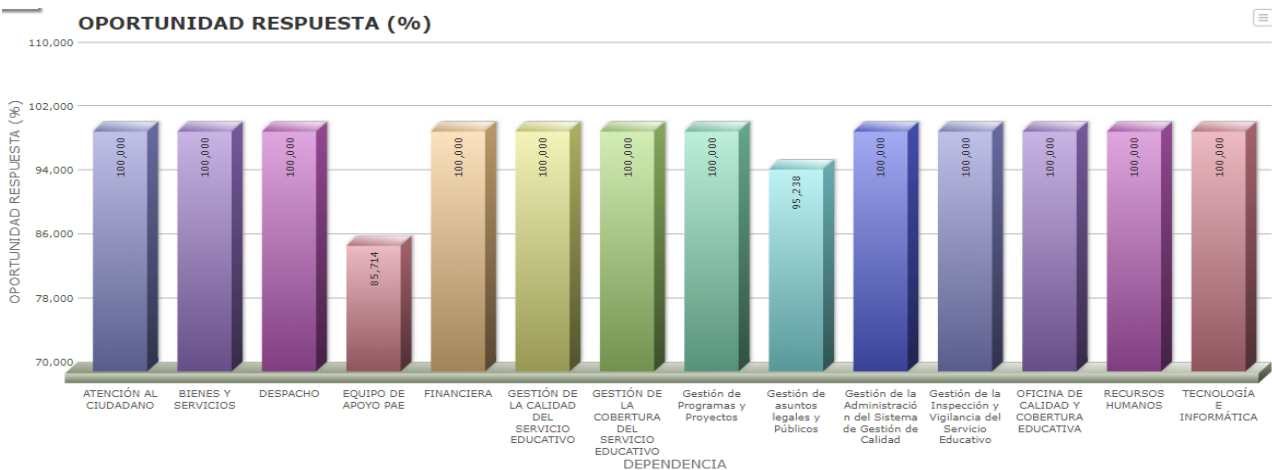
### GRÁFICA



Para el mes de agosto de 2020 se presentaron cinco requerimientos finalizados fuera de tiempo, por parte del Recursos Humanos, Equipo de apoyo PAE, Gestión de Asuntos legales y públicos, por lo cual la Secretaría de Educación presenta una oportunidad de respuesta del 99,15%.

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

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






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

### 5.7.2. Requerimientos vencidos por funcionario año 2020.

2020																
FUNCIONARIO	APELLIDOS	ESTADO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO ENERO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO FEBRERO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO MARZO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO ABRIL	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO MAYO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO JUNIO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO JULIO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO AGOSTO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO SEPTIEMBRE	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO OCTUBRE	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO NOVIEMBRE	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO DICIEMBRE	VENCIDOS	TOTAL
ABIMAE	MARIN MEJIA	ACTIVO							1							1
AMPARO	NARVAEZ QUIROGA	ACTIVO														0
ANDRES MAURICIO	ACOSTA TOBON	ACTIVO														0
BASILIO ARTURO	AVILA GALINDO	ACTIVO														0
BLANCA DOLORES	MEJIA CORREA	ACTIVO														0
BLANCA LIBIA	PARRA	ACTIVO														0
CARMEN CECILIA	VASQUEZ DE GARCIA	ACTIVO								2						2
CESAR AUGUSTO	ROJAS GIL	ACTIVO														0
CLAUDIA VIVIANA	DUQUE VELASQUEZ	ACTIVO														0
DALILA	SABOGAL OSPINA	ACTIVO														0
DIANA MARCELA	CASTILLO MONCADA	ACTIVO														0
EFRAIN	RODRIGUEZ CARDONA	ACTIVO														0
ERIC ANDRÉS	MARTÍNEZ MUÑOZ	ACTIVO														0
EVARISTO	MORALES CABRERA	ACTIVO														0
GERMAN GREGORIO	RAMIREZ ALCALA	ACTIVO						1								1
GLORIA ELSY	TORO DUQUE	ACTIVO							1							1
GLORIA LILIANA	CALLE VARELA	ACTIVO														0
GUSTAVO ADOLFO	ERAZO CASTILLO	ACTIVO														0
HELMER TADEO	CARDONA GAVIRIA	ACTIVO														0
HUGO IVAN	SERNA VASQUEZ	ACTIVO							1							1
JAIRO	VALENCIA MURILLO	ACTIVO														0
JOHANNA ALEJANDRA	FRANCO JARAMILLO	ACTIVO							1							1
JUAN CAMILO	RIVAS PIEDRAHITA	ACTIVO														0
JUAN CARLOS	RIVAS ZAPATA	ACTIVO														0
JUAN CARLOS	MAZO RAMIREZ	ACTIVO														0
JULIAN ALBERTO	GALLEGO DIAZ	ACTIVO														0
LUIS GUILLERMO	PIEDRAHITA ORTIZ	ACTIVO														0
LUIS HOLMES	QUINTERO MUÑOZ	ACTIVO														0
LUZ STELLA	LÓPEZ	ACTIVO														0
MARIA ADIELA	CARDONA SALGADO	ACTIVO														0
MARIA FERNANDA	CALVO WALTEROS	ACTIVO														0
MARTHA CECILIA	DIAZ LOAIZA	ACTIVO														0
MAURICIO	CHARRY ORTIZ	ACTIVO														0
MIRYAM	RUIZ HURTADO	ACTIVO														0
MONICA JOHANA	GUAPACHA FAJARDO	ACTIVO														0
PABLO CESAR	TORO DUQUE	ACTIVO														0
PATRICIA	LONDOÑO ROJAS	ACTIVO														0
PAULA ANDREA	GIRALDO RODRIGUEZ	ACTIVO														0
VALENTINA	RESTREPO LONDOÑO	ACTIVO														0
VALENTINA	MONSALVE LONDOÑO	ACTIVO														0
VALERIA	POSADA ORREGO	ACTIVO														0
VÍCTOR HUGO	ARIAS JARAMILLO	ACTIVO														0
WILSON	RAMOS OSORIO	ACTIVO														0
ANA DELIA	RAMIREZ OCAMPO	INACTIVO														0
ANGELA MARIA	GARCIA RAMIREZ	INACTIVO														0
BEATRIZ	RESTREPO MARULANDA	INACTIVO														0
BERNARDO	ANTONIO VILLEGAS DURAN	INACTIVO														0
CARLOS FEDERICO	AUGUSTO VALENCIA MURILLO	INACTIVO														0
CONSUELO	ZAPATA OSORIO	INACTIVO														0
GIOVANNY	OTERO SERNA	INACTIVO														0
GRACIELA	CAICEDO CASTRO	INACTIVO														0
HUGO ANTONIO	PATINO GRAJALES	INACTIVO														0
JAZMIN	GIRALDO FRONDA	INACTIVO														0
JOHANA ANDREA	BETANCOURT RAMIREZ	INACTIVO														0
JONNY ALEXANDER	GUZMÁN MEJIA	INACTIVO						1								1
LAURA ANDREA	APONTE	INACTIVO														0
LILIANA	ORREGO SANCHEZ	INACTIVO	1													1
LINA MARIA	GIRALDO OSPINA	INACTIVO														0
MARCELA	SOLEIBE ROLDAN	INACTIVO														0
MARGARITA MARIA	GÓMEZ GONZALEZ	INACTIVO														0
MAURICIO	TORO OSPINA	INACTIVO														0
VIVIANA	ORTIZ VILLADA	INACTIVO														0
<b>TOTAL</b>			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>

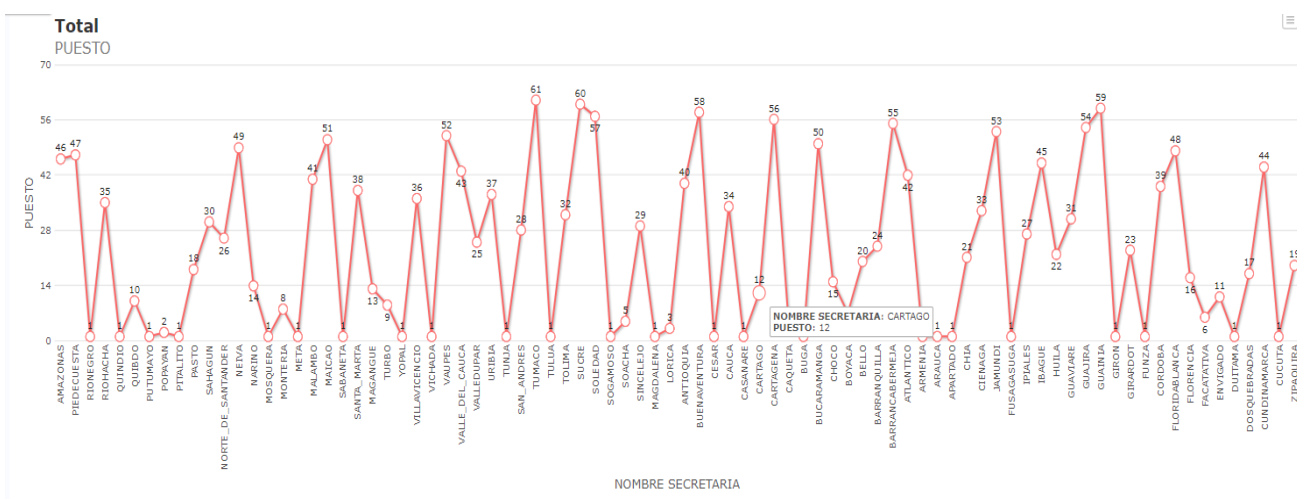
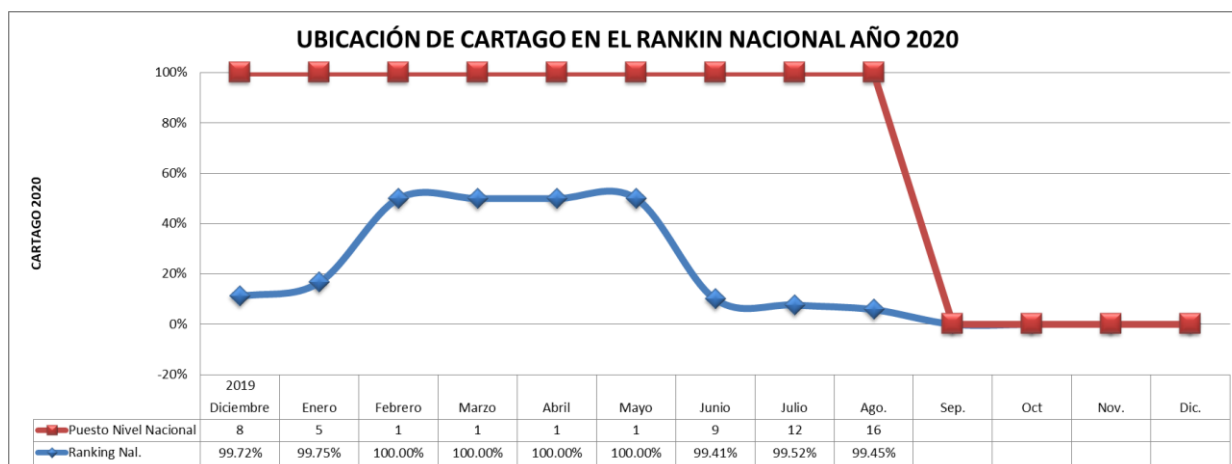
Para el mes de agosto de 2020 se presentaron cinco requerimientos finalizados fuera de tiempo, por parte del área de recursos humanos, gestión de asuntos legales y equipo de apoyo PAE, por lo cual la Secretaría de Educación presenta una oportunidad de respuesta del 99,68%.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [10]</b>
		<b>CÓDIGO:</b> <b>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 agosto de 2020, es de 99,45%, ocupando el puesto 12.

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%	99,52%	99,45%				
Puesta a Nivel Nacional	8	5	1	1	1	1	9	16	12				



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

## 5.9. TENDENCIA DE RADICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.

DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNO	JULIO	AGOSTO	TOTAL	No. De respuestas que se contestaron a tiempo o fuera de términos)																
										ENERO		FEB		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNO		JULIO		AGOSTO		
										SI	NO	SI	NO	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	184	255	305	2060	360	0	256	0	334	0	155	0	211	0	183	1	253	2	301	4	
TUTELAS	5	9	9	2	2	2	2	3	34	5	0	9	0	9	0	2	0	2	0	2	0	2	0	3	0	
Trámites	451	568	215	139	217	304	368	271	2533	450	1	568	0	215	0	139	0	217	0	304	0	368	0	270	1	
Sugerencias	2	0	0	0	1	1	0	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	
Felicitaciones	3	1	1	1	1	0	0	0	7	3	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
Quejas y Reclamos	5	6	4	3	8	11	7	5	49	5	0	6	0	4	0	3	0	8	0	11	0	7	0	5	0	
TOTAL	826	840	563	300	440	502	632	584	4687	825	1	840	0	563	0	300	0	440	0	501	1	630	2	579	5	
										826		840		563		300		440		502		632		584		

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, la Secretaría de Educación, realiza 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 AGOSTO DE 2020.** Del 1 % de los requerimientos escogidos aleatoriamente para realizar seguimiento a la calidad de las respuestas dada, por parte de los funcionarios de la Secretaría de Educación, se evidenció que todos se encontraban debidamente finalizados, sin embargo en uno de los requerimientos la respuesta dada no cumple con los estándares de calidad, por lo cual se solicita al área encargada, ampliar la respuesta dada y remitir al área de atención al ciudadano, copia de la misma, por lo cual se bajará del informe una vez envíen copia de la respuesta al área de atención al ciudadano.


No.	NUMERO S.A.C.	Funcionarios Responsables	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
1	CAR2019E R008336	Recursos Humanos Hojas de Vida	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 XXXXXXXXXX.	NO, Se solicita al área ampliar la respuesta dada.
2	CAR2020E R002261	Recursos Humanos Administración de Carrera	Solicitud de modifica	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</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [12]</b>
		<b>CÓDIGO:</b> <b>MMDS.600.18.F.1</b>
	<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN 1</b>

No.	NUMERO S.A.C.	Funcionarios Responsables	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
3	CAR2020E R002682	Gestión de la Calidad del Servicio Educativo (TIC)	Solicitud de información-conectividad	Las propuestas de conectividad favor radicarlas en la alcaldía Municipio Se enviará información por correo email, relacionado con listado de sedes y datos matricula.	NO Se solicita al área ampliar la respuesta dada
4	CAR2020E R002724	Recursos Humanos Prestaciones Sociales	Requiero el certificado de salarios, que contenga: los últimos doce meses, cargo, grado de escalafón, mes por mes de horas extras	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 Secretaria. 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	CAR2020E R002726	Recursos Humanos Prestaciones Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclamación administrativa.</li> <li>- poder para actuar.</li> <li>- resolución de pensión vitalicia de jubilación.</li> <li>- fotocopia de la cédula.</li> </ul>	Por medio de la presente me permito dar respuesta a su solicitud número, CAR2020ER002726, identificada con la cédula de ciudadanía número, XXXXXXXX. 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 Secretaria. 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	CAR2020E R002728	Recursos Humanos Prestaciones Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclamación administrativa.</li> <li>- poder para actuar.</li> <li>- resolución de las cesantías.</li> <li>- fotocopia de la cédula.</li> </ul>	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 Secretaria. 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.
7	CAR2020E R003293	Recursos Humanos Prestaciones Sociales	Solicitud cesantías parciales con destino a reparaciones locativas	¡De antemano! AGRADECERLES ¡por su contribución en el manejo de la emergencia actual, por tomarse el tiempo de leer esta información y esperando que se encuentren bien. Teniendo en cuenta los últimos hechos que ocurren alrededor del mundo y que hacen difícil el acercarme a sus instalaciones; decido hacer llegar a ustedes este email en el cual me permito informar que la prestación solicitada por usted, fue recibida y se encuentra en estudio para proceder a realizar el trámite conforme a derecho con la totalidad de la documentación pertinente.	NO Se solicita al área ampliar la respuesta dada
8	CAR2020E R003786	Bienes Y Servicios	Solicitud corrección de facturas	En comunicación telefónica y por correo se está adelantando los trámites ante la empresa de energía.	NO Se solicita al área ampliar la respuesta dada
1	CAR2020ER 003213	Equipo de Apoyo P.A.E.	Convocatoria	Por equivocación se radicó este requerimiento, cuando se trataba de una correspondencia externa, por lo cual no procede ningún trámite a esta solicitud, y se da por finalizado.	SI

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA</b> Nit: 891.900.493.2	PAGINA [13]
		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
2	CAR2020ER 003293	Recursos Humanos Prestaciones Sociales	Solicitud cesantías parciales con destino a reparaciones locativas	me permito informar que la prestación solicitada por usted, fue recibida y se encuentra en estudio para proceder a realizar el trámite conforme a derecho con la totalidad de la documentación pertinente.	NO Se solicita al área ampliar la respuesta dada.
3	CAR2020ER 003510	Equipo de Apoyo P.A.E.	Solicitud aprobación paquetes julio	Para los procesos de aprobación del paquete que compone las raciones para preparar en casa, se solicita que como componente Nutricional del Programa de Alimentación Escolar en el Municipio de Cartago, dirija el oficio a la autoridad competente, en este caso a La Unidad Especial de Alimentación Escolar; la misma para ser firmada por la Secretaría de Educación, pero proyectada por usted a través de su usuario asignado en el SAC.	SI
4	CAR2020ER 003570	Equipo de Apoyo P.A.E.	CONTACTO bigsure - Proveedor PAE Valle - bebidas nutricionales en polvo	Con relación a su inquietud me permito informarle que la compra de cualquier alimento depende primero del cumplimiento de las disposiciones del Ministerio de Educación Nacional y su Agencia alimentos para Aprender, quienes son los que nos dan los parámetros, en este aspecto el producto que Ustedes ofrecen cumplen, segunda instancia deben acercarse al operador para ofrecerle el producto ,pues ellos una vez hacen los negocios de compra solicitan el aval del componente técnico nutricional del equipo PAE.	SI
5	CAR2020ER 004119	Recursos Humanos	Documentación solicitada por requerimiento CAR2020ER003127	Me permito informarle, que su solicitud de Mejoramiento Académico, fue aprobada satisfactoriamente por parte del Comité de Repartición Organizacional, el pasado 13 de agosto del presente año, generándose el Acto Administrativo número 0713; por tal motivo, le requerimos presentarse, en esta SEM, ubicada en la Carrera 2 # 12 - 50, segundo piso, Área Administración de Carrera, dentro de los cinco días siguientes del recibido de esta notificación."	SI
6	CAR2020ER 004131	Aporte ARL de los estudiantes de 10 y 11	FINANCIERA	Acuso recibido de la información sobre el valor del aporte ARL de estudiantes del grado 10 y 11 de las instituciones educativas del municipio de Cartago, el cual se trasladará a trámite presupuestal para su pago oportuno.	SI
7	CAR2020ER 004134	Gestión de Asuntos Legales y Públicos.	Solicitud de información pago sentencia. Cuenta de cobro.	me permito informarle que en la fecha se remitieron las copias auténticas aportadas, al señor Secretario de Hacienda del Municipio de Cartago Valle, quien es el funcionario competente para continuar tramitando su correspondiente pago. Por lo anterior, se le anexa oficio emitido por el Doctor xxxxxxxxxxxx, secretario técnico del Comité de Conciliación y Defensa Judicial; dirigido al Doctor xxxxxxxx, Secretario de Hacienda del Municipal, funcionario competente para continuar con el trámite del pago correspondiente de la condena al que usted hace referencia	SI

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [14]
		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
8	CAR2020E R004270	Solicitud de certificado de existencia y representación legal	Gestión de la Inspección y Vigilancia del Servicio Educativo	Me permito informar que se autorizó el Certificado de Existencia del Instituto Técnico Colombiano "INTEC"	SI
9	CAR2020E R004420	Recursos Humanos	Solicitud de Información	Para realizar el trámite, su solicitud debe acompañarse de dos formatos diligenciados: Formato de Solicitud de prestación completamente diligenciado (Formato anexo) En la hoja 2 del formulario encontrará el listado de requisitos que aplican la pensión de vejez, que esperamos sea muy diligente y adjuntarlos en su integridad:	SI
10	CAR2020E R004437	Gestión de la cobertura del servicio educativo	Solicitud de cupo para la menor	teniendo en cuenta que mediante comunicación presentada por usted manifiesta que en estos momentos la menor en mención no se encuentra estudiando, me permito informarle que apartir de la primera semana del mes de septiembre del presente año se realizaran las inscripciones en las instituciones educativas oficiales de Cartago para el año lectivo 2021.	SI
11	CAR2020E R004622	Gestión de La Calidad del Servicio Educativo	Ajuste fechas Foros Educativos Territoriales 2020	Se confirma la recepción de la comunicación fechada el 26 de Agosto/2020, con asunto: Ajuste fechas Foros Educativos Virtuales 2020, radicado 2020-EE-170303 y CAR2020ER004622.	SI

### TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2020.

Tutelas 2020	
Mes	Radicaados
Enero	5
Febrero	9
Marzo	9
Abril	2
Mayo	2
Junio	2
Julio	2
Agosto	3
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA</b> [15]
		<b>CÓDIGO:</b> MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN 1</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 AGOSTO DE 2020.** De las tres (03) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de agosto 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	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2020ER 004378	AUTO ADMISION DE TUTELA - ANEXOS Y OFICIO N° 934	En esa línea de interpretación, el principio de inmediatez se refiere al tiempo dentro del cual es razonable ejercer la acción de tutela, la cual si bien puede ejercerse en cualquier momento conforme lo señala el canon constitucional, ello no significa que el amparo proceda con completa independencia del transcurso del tiempo para presentar la petición, pues esta se torna improcedente cuando se interpone después de transcurrido un lapso injustificadamente extenso, desde la fecha en que sucedieron los hechos o viene presentándose la vulneración o el riesgo contra los derechos fundamentales.	SI
CAR2020ER 004404	2020-00079 ADMITE TUTELA	El abogado que promoviére la presentación de varias acciones de tutela respecto de los mismos hechos y derechos, será sancionado con la suspensión de la tarjeta profesional al menos por dos años. En caso de reincidencia, se le cancelará su tarjeta profesional, sin perjuicio de las demás sanciones a que haya lugar". Sin motivo expresamente justificado la misma acción de tutela es presentada por la misma persona respeto de los mismo hechos y derechos, así las cosas hay identidad de causa, objeto y de las partes dirigidas con el mismo accionado, lo que al parecer constituye un actuación temeraria; lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.	SI
CAR2020ER 004419	ADMISION TUTELA 2020-00077 JOSE HOLMES HENAO GARCIA CONTRA SECRETARIA DE EDUCACION MPAL	Ante el desistimiento comunicado, este despacho no acogerá tal comunicación ya que el radicado de la Acción de Tutela desistida corresponde al Radicado No. 76-147-40-88-005-2020-00076-00 y su despacho me notificó Acción de Tutela con radicado No. 76-147-40-88-005-2020-00077-00, aunque en el escrito se menciona al mismo Accionante y la misma entidad accionada.	SI

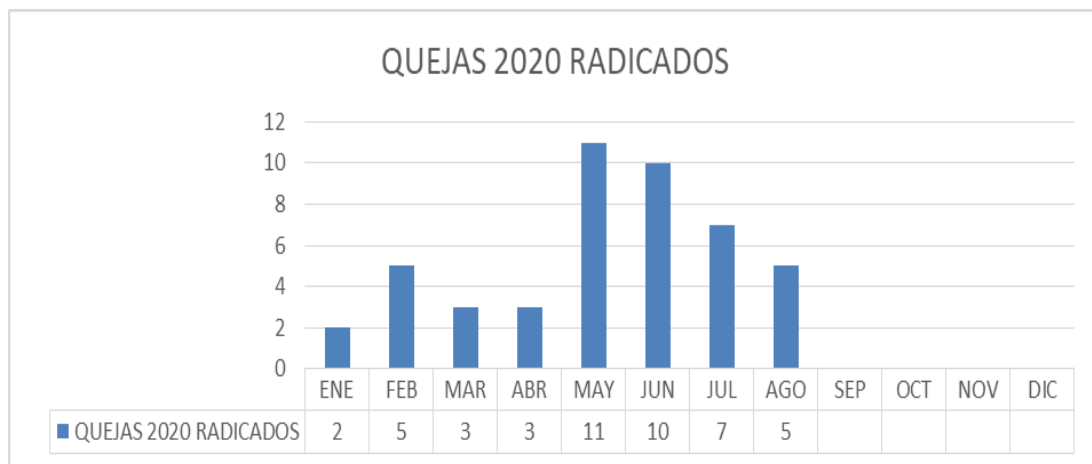


	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA</b> Nit: 891.900.493.2	PAGINA [16]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN 1

## 5.10. 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	7
Agosto	5
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

### 5.11.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



Para el mes de agosto de 2020, se recibieron en la Secretaría de Educación, cinco (5) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, a la fecha dos se encuentran debidamente tramitadas y se muestra suficiencia en la respuesta, tres se encuentra en estado asignado, por lo cual se les hará el respectivo seguimiento en el mes de septiembre.

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

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 secretaria 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	CAR2020ER000660	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	CAR2020ER000939	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 enviara 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 resuelta, por tanto, le informo que este despacho quedará atento a sus comentarios e inquietudes	SI
5	CAR2020ER001366	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 éste 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	CAR2020ER001433	Queja con docente	Recursos humanos	En atención a la queja interpuesta contra el docente xxxxxxxxx, 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.	SI
7	CAR2020ER001473	Queja contra colegio de sor maría juliana	Gestión de la calidad	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

[www.cartago.gov.co](http://www.cartago.gov.co)

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL  
Carrera 2 No. 12-50, Tel: (2) – 211 2324  
Código Postal: 762021

	<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

8	CAR2020ER 001861	Queja contra docente	Recursos humanos	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.	Se amplió la respuesta dada a la ciudadana, mediante CAR2020 ER4906
9	CAR2020ER 002002	Buena tarde, envió tramite 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	CAR2020ER 002122	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	CAR2020ER 002332	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 anterior, la respectiva liquidación y cancelación de la bonificación pedagógica, se estará llevando a cabo en los próximos días	SI
12	CAR2020ER 002349	PAE- programa de alimentación escolar	Equipo de apoyo PAE	Con el fin que informara los motivos por los cuales se retrasó la entrega, solicitando además presentar el plan de mejora ante estas eventualidades. El operador del PAE responde con un plan de mejora anexo para las siguientes entregas. 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 Agradezco de manera especial la preocupación expresada, y estoy atenta a atender cualquier solicitud en pro del buen funcionamiento y ejecución del programa.	SI
13	CAR2020ER 002457	Quejas contra administrativos de instituciones educativas de calidad - plan de estudio	Oficina de calidad y cobertura.	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. 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.	NO
14	CAR2020ER 002572	Solicitud de información acerca de certificados de estudio	Atención al ciudadano	En atención a la solicitud, 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. Así mismo se remitió oficio a la señora xxxxxxxxx, informándole el correo electrónico por medio del cual puede solicitar el certificado de estudios, la cual se adjunta	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

17	CAR2020ER 002578	Reclamación administrativa - pensión 2277	Recursos humanos	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:	SI
15	CAR2020ER 002664	Queja por cobro cesantías	Recursos humanos Prestaciones Sociales	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.	NO
22	CAR2020ER 002700	Sobrecarga de tareas para el estudiante	Oficina de calidad y cobertura educativa	La invitamos a que, respetando el conducto administrativo, se comunique con el señor xxxxxxxxxxxx, 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.	SI
16	CAR2020ER 002712	Queja por sobre carga académica	Oficina de calidad y cobertura educativa	La invitamos a que respetando el conducto administrativo, se comunique con el señor XXXXXXXXXXXX, 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. A su servicio.	SI
18	CAR2020ER 002724	Reclamación administrativa de mora en las cesantías.	Recursos humanos Prestaciones Sociales	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 cesantías, 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 secretaria. Por tal motivo será remitido a la gobernación del valle, ya que dicho expediente pertenece a esa jurisdicción	NO
21	CAR2020ER 002726	Reclamación administrativa prima de medio año.	Recursos humanos Prestaciones Sociales	Por medio de la presente me permito dar respuesta a su solicitud número, CAR2020ER002726, 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 secretaria. Por tal motivo será remitido a la gobernación del valle, ya que dicho expediente pertenece a esa jurisdicción.	NO
19	CAR2020ER 002727	Reclamación administrativa dobles descuentos en salud.	Recursos humanos Prestaciones Sociales	Con la presente le notifico que una vez recibida su solicitud radicado CAR2020er002727, el día 04 de junio de 2020 con 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 petición de devolución en descuentos de salud, de la docente de la referencia. 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. Derecho: artículo 21 del C.P.A.C.A.	NO

	<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

20	CAR2020ER 002728	Reclamación administrativa dobles descuentos en salud.	Recursos humanos Prestaciones Sociales	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
23	CAR2020ER 002875	Queja contra el instituto INTEC	Gestión de la calidad del servicio educativo	Es importante que para cursar la asignatura tics, su hija se comuniqué con la administración del instituto, para organizar horarios y fecha.	SI
24	CAR2020ER 002883	Queja de la institución GABO	Recursos humanos	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 xxxxxxxxx, informándole el correo electrónico por medio del cual puede solicitar el certificado de estudios, la cual se adjunta	SI
25	CAR2020ER 002971	Queja con docente de la GABO	Gestión de la calidad del servicio educativo	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.	SI
26	CAR2020ER 002982	Solicitud de petición a la cual no he recibido respuesta	Recursos humanos	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.	SI
27	CAR2020ER 003011	Derecho de petición de interés particular	RECURSOS HUMANOS	Teniendo en cuenta lo anterior, se define que la secretaría de educación funciona con recursos públicos del SGP. Que en ningún momento de la crisis sanitaria se han visto comprometidos los recursos para el pago de sueldos de nómina de lo que va del año ni de lo que resta del mismo, que los alivios en mención son más aplicables para empresas a las cuales su producción se detuvo, no siendo este el caso para la Secretaría, por estas razones no se tomó esa opción de alivio y se realizaron los pagos de sueldo completamente y la deducción de aportes a pensión correspondientes sin ninguna eventualidad.	SI
28	CAR2020ER 003046	Reincidencia en solicitud	Recursos humanos	Por medio de la presente nuevamente me permito dar respuesta a su solicitud radicada con número CAR2020ER003046, 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 atencionalciudadano@semcartago.gov.co adjuntamos al presente formato solicitud y requisitos de ley.	SI



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

29	CAR2020ER003105	Solicitud información	Gestión de la cobertura del servicio educativo	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.	SI
30	CAR2020ER003152	Revisión pago zona de difícil acceso	RECURSOS HUMANOS	Conforme a su solicitud de reajuste por retroactivo de bonificación de zona difícil acceso, una vez revisado el módulo de nómina Humano, se evidencia que no se tuvo en cuenta en esa liquidación retroactiva, siendo así tenida en cuenta para un reajuste, el cual no se pudo incluir en la nómina de julio 2020, porque ya incluye una novedad de ajuste a la bonificación del mes de mayo 2020, y el sistema no permite más de una novedad ocasional por el mismo concepto. de este modo el reajuste del retroactivo será cancelado en la nómina del mes de agosto 2020	SI
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 Fidupervisora	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 petición escalafón no. 14.	Recursos Humanos Administración de Carrera	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.	NO
34	CAR2020ER003350	Problemática 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
35	CAR2020ER003514	Solicitud acompañamiento urgente -caso funcionario Administrativo-	Recursos humanos	Se procedió a remitir el expediente completo del caso del administrativo, a la oficina de control interno disciplinario, con el propósito de que se proceda de conformidad. Así mismo le remito la resolución N° 0628 de julio 13 de 2020, "por medio de la cual se hace efectivo un traslado de un funcionario administrativo por solicitud de los interesados	SI

	<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

36	CAR2020ER003523	Respuesta: traslado radicado No. 2020-er-127132	Equipo de apoyo PAE	Atendiendo a esta queja el equipo de apoyo a la Supervisión PAE, ofició el mismo día al Operador del programa Fundación Pro desarrollo comunitario Acción por Colombia, mediante Memorando General N° CAR2020EE005358, trasladándole esta y otra inconformidad presentada en la entrega del mes de Junio, donde se le solicitó se diera aclaración a esta situación, teniendo en cuenta que el documento en mención (flyer) no es de autoría de la Entidad Territorial, y que estas confusiones generan un ambiente de inconformidad entre los padres de familia. Además de ello se le solicitó al operador que se tomaran las medidas necesarias para que este tipo de errores no se volvieran a presentar en las próximas entregas	SI
37	CAR2020ER003559	Respuesta memorando	FINANCIERA	Con el fin dar respuesta al memorando No. CAR2020ER003559 respetuosamente le adjunto copia de la póliza que demuestra que los alumnos se encuentran afiliados a la ARL AXA COLPATRIA desde el mes de febrero.	SI
38	CAR2020ER003578	Solicitud de expedición de certificado de sobresueldo	RECURSOS HUMANOS	Cordial saludo, En atención a su solicitud, se informa que, con el fin de cumplir con los requisitos exigidos por la Fiduprevisora, se expide el certificado adjunto, dentro de los términos estipulados por la Ley, ya que el vencimiento para esta solicitud es el día 09 de julio de 2020. En razón a su solicitud se ha validado la información en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Educación Nacional y se expiden los documentos solicitados.	SI
39	CAR2020ER003600	Descuento nómina	RECURSOS HUMANOS	Con el fin de dar claridad a la solicitud de cancelación del crédito por libranza, damos profundidad a la misma. La solicitud fue tomada y procesada, pero posteriormente hubo una carga masiva de novedades bancarias y financieras mediante archivos planos, en donde se afectó nuevamente el tercero y esa fue la razón del descuento. Esta situación ya fue tenida en cuenta, y será seguida al detalle con el fin de que no vuelva a suceder y dar tranquilidad a todos los funcionarios.	SI
40	CAR2020ER003776	Descuento nómina	Recursos humanos	Asignado	N/A
41	CAR2020ER004062	Problemas generados en la Institución por la ausencia de porteros y celadores para las sedes de primaria.	Recursos humanos	Dando respuesta a su solicitud, me permito comunicarle que la planta que tenemos aprobada por el ministerio de educación nacional es de 125 funcionarios administrativos, los cuales se encuentran distribuidos en las 12 instituciones educativas y no permite sobrepasar el límite, motivo por el cual no será procedente asignar más personal administrativo de celaduría por parte de esta secretaría. Así mismo se remitió dicha solicitud a la secretaría de servicios administrativos, con el fin de que se asignen funcionarios por cooperativa. Una vez se obtenga respuesta se le dará a conocer el contenido de la misma.	SI
42	CAR2020ER004440	"Buenas tardes.	Recursos Humanos	Agradezco la manifestación enviada a este despacho teniendo en cuenta que esto nos permite aclarar cualquier situación que pueda generar una mala interpretación y tomo su palabra en la sugerencia respetuosa de tomar medidas correctivas para que estas situaciones no se vuelvan a dar, por lo cual le solicito que partir de la fecha informe por los canales institucionales a este despacho de manera inmediata la vinculación de un funcionario de la plata del sector educación al Sindicato SUTEV para que en el futuro no tengamos este tipo de inconvenientes."	SI
43	CAR2020ER004340		Recursos Humanos	Por tratarse de una queja anónima, la presente respuesta será publicada en la cartelera física de atención al ciudadano de la Secretaría de Educación de Cartago, para conocimiento de los interesados.	SI



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

44	CAR2020ER 004341	Extralimitación docente	Recursos Humanos	Por tratarse de una queja anónima la presente respuesta será publicada en la cartelera de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación Municipal, por el término de ley establecido."	SI
45	CAR2020ER 004390	Inconvenientes presentados por varios docentes de la jornada de la tarde de bachillerato	Recursos Humanos	Asignado	SI
46	CAR2020ER 004398	Le envió queja acerca del llamado de atención a una compañera sindicalizada porque participo en los días de paro 12 y 13 de agosto de 2020.	Recursos Humanos	Asignado	SI

#### 5.11.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2020	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	13
TRÁMITES	23
SONIDO Y OTROS	0
CUPOS	1
TRANSPORTE	0
PAE	2
ADMINISTRATIVOS	1
SALUD	1
COBROS	2
E.T.D.H.	0
N.E.D.D.	0
NO IDENTIFICADA	0
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG	1
CONVIVENCIA	1
ACOSO LABORAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

**ANÁLISIS:** De las 46 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido del año 2020, 23 corresponden a quejas por trámites ante la secretaría de Educación y/o I.E y 13 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.

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

### 5.11.3. INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

QUEJAS 2020	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ZARAGOZA	2
S.M.J.	5
M.A.	3
ACADÉMICO	2
A.L.P	1
A.H.G	1
R.M.B.	2
C.C.	5
GABO	1
I.P.	1
M.Q.P.	0
L.G	0
SEM	21
OTRO (Privados y ETDH)	2
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

**ANÁLISIS:** De las cuarenta y seis 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, inconsistencias en la nómina, entre otros, las demás quejas corresponden a las I.E por temas corresponden a maltrato por parte de los docentes, cupos, bullying y cobros cuya descripción se hace a continuación.

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

QUEJAS/RECLAMOS	ZARAGOZA	S.M.J.	M.A.	ACADÉMICO	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	2	1			3	1	1				1	13
TRÁMITES	1		2					2					18		23
SONIDO Y OTROS															0
CUPOS							1								1
TRANSPORTE															0
PAE													2		2
ADMINISTRATIVOS						1									1
SALUD													1		1
COBROS		1												1	2
E.T.D.H.															0
N.E.D.D.															0
NO IDENTIFICADA															0
ACOSO ESCOLAR O BULLYING		1													1
CONVIVENCIA							1								1
ACOSO LABORAL		1													1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>46</b>

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

## 5.12. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

**INTERNET:** En el mes de agosto de 2020 se presentó una falla en el servicio de internet, por lo que el área de sistemas se comunicó con la empresa prestadora del servicio y se solucionó

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

**PLATAFORMA S.A.C:** durante el mes de agosto no se presentó fallas en la plataforma S.A.C V 2.0.

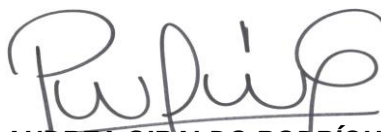
## 6. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

- Se recibieron quinientos ochenta y cuatro (584) requerimientos en el mes de agosto de 2020, de los cuales trescientos ochenta y dos (382) pqr, se encuentran finalizados, siete (7) en trámite y ciento noventa y cuatro asignados.
- El promedio de radicación de entrada para el mes de agosto de 2020, fue de treinta y un (31) radicaciones diarias.
- En el mes de agosto de 2020 se radicaron 585 documentos externos (EE), y 441 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 54 radicaciones diarias.
- La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de agosto de 2020, es de 99,15%.
- El ranking Nacional para el mes de agosto de 2020, es de 99,45%, ocupando el puesto 12.
- Del 1 % de los requerimientos escogidos aleatoriamente para realizar seguimiento a la calidad de las respuestas dada, por parte de los funcionarios de la Secretaría de Educación, se evidenció que todos se encontraban debidamente finalizados, sin embargo en uno de los requerimientos la respuesta dada no cumple con los estándares de calidad, por lo cual se solicita al área encargada, ampliar la respuesta dada y remitir al área de atención al ciudadano, copia de la misma, por lo cual se bajará del informe una vez envíen copia de la respuesta al área de atención al ciudadano.
- De las tres (03) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de agosto 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 agosto de 2020, se recibieron en la Secretaría de Educación, cinco (5) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, a la fecha dos se encuentran debidamente tramitadas y se muestra suficiencia en la respuesta, tres se encuentra en estado asignado, por lo cual se les hará el respectivo seguimiento en el mes de septiembre.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [26]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN 1

- 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 agosto 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.

Atentamente,



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

Elaboró: Paula Andrea Giraldo Rodríguez (Profesional Universitario, Área Atención al Ciudadano).

Revisó: Evaristo Morales (jefe de Oficina de Administración Educativa)

Aprobó: Evaristo Morales (jefe de Oficina de Administración Educativa)

[www.cartago.gov.co](http://www.cartago.gov.co)

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL

Carrera 2 No. 12-50, Tel: (2) – 211 2324

Código Postal: 762021