

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

## GESTIÓN EDUCACIÓN



INFORME DE:

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

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Agosto 03 de 2020

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

## 1- INTRODUCCIÓN:

En el presente informe se hace un análisis de los requerimientos que ingresaron a la Secretaría de Educación Municipal en el mes de julio 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 julio 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.

## 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 julio de 2020 al 31 de julio 2020.

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

Total, de Requerimientos.		632
Abierto		1
Finalizado		436
Asignado		178
En trámite		17
Anulado		0

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

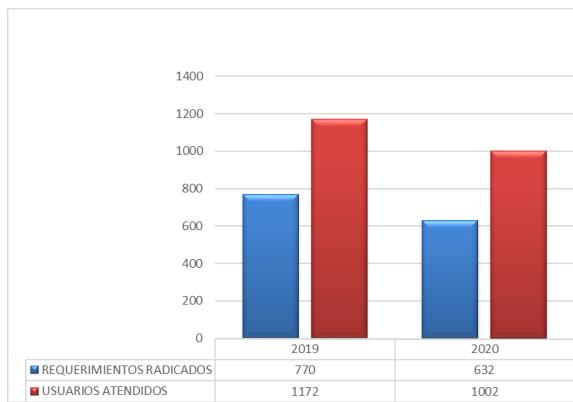
MES	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS
Enero 2020	826	21	39	1562
Febrero 2020	840	20	42	1139
Marzo 2020	563	19	30	983
Abril 2020	300	20	15	348
Mayo 2020	440	19	23	222
Junio 2020	502	19	27	501
Julio 2020	632	22	29	1002
<b>TOTAL</b>	<b>4103</b>	<b>140</b>	<b>205</b>	<b>5409</b>

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

## 5.2 Resumen radicación julio 2019 VS julio 2020.

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
2019	770	22	35	1172	53
2020	632	22	29	1002	46

**Gráfica de radicaciones mes de julio 2019 vs julio 2020**



**ANÁLISIS:** Para el mes de julio 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	Numero	
Correo Certificado	0	0,00
Correo Electrónico	239	37,82
Personal	63	9,97
Telefónico	0	0,00
Web	330	52,22
<b>Total</b>	<b>632</b>	<b>100</b>



INFORME

VERSIÓN 1

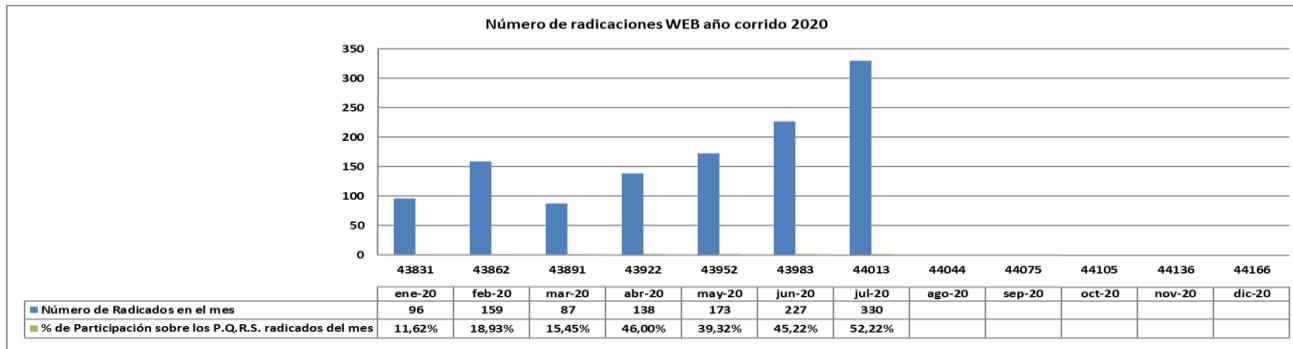
**PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL**



Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de julio fue el correo electrónico con 38% de los requerimientos y la radicación Web con el 52%, el canal personal con el 10%, de los requerimientos, los demás canales no se recibieron ningún tipo de solicitud.

**5.4 Número de radicaciones WEB año corrido 2020**

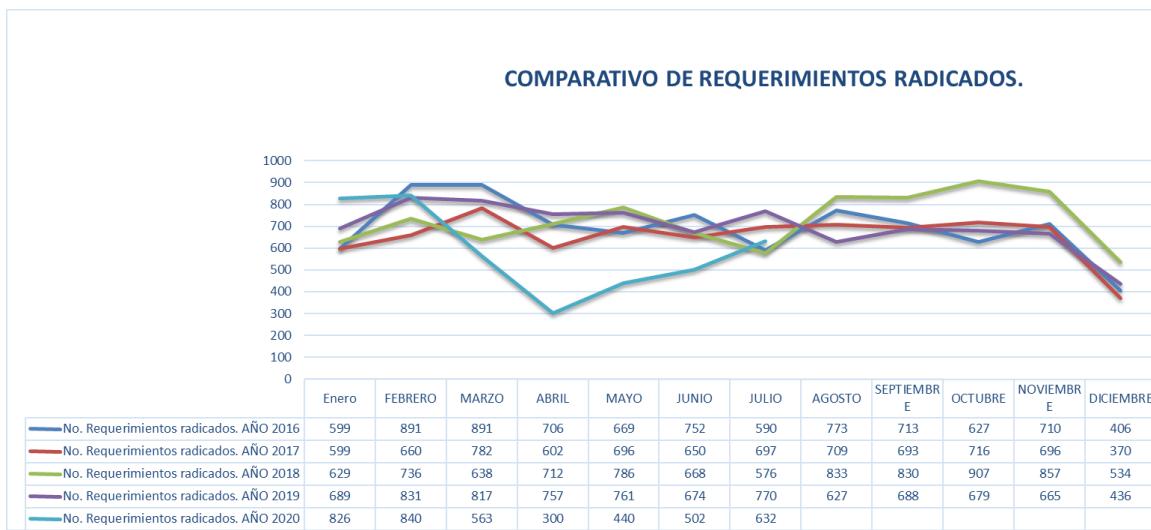
Mes/Año	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Número de Radicados en el mes	96	159	87	138	173	227	330					
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	11,62%	18,9%	15,45%	46%	39,32%	45,22%	52,22%					



	<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.**

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	
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>4103</b>



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

### 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					
SEPTIEMBRE					
OCTUBRE					
NOVIEMBRE					
DICIEMBRE					
<b>TOTAL</b>	<b>3362</b>	<b>2267</b>	<b>5887</b>	<b>101</b>	<b>250</b>

**ANÁLISIS:** En el mes de julio de 2020 se radicaron 644 documentos externos (EE), y 366 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 julio de 2020, es de 99.68%.

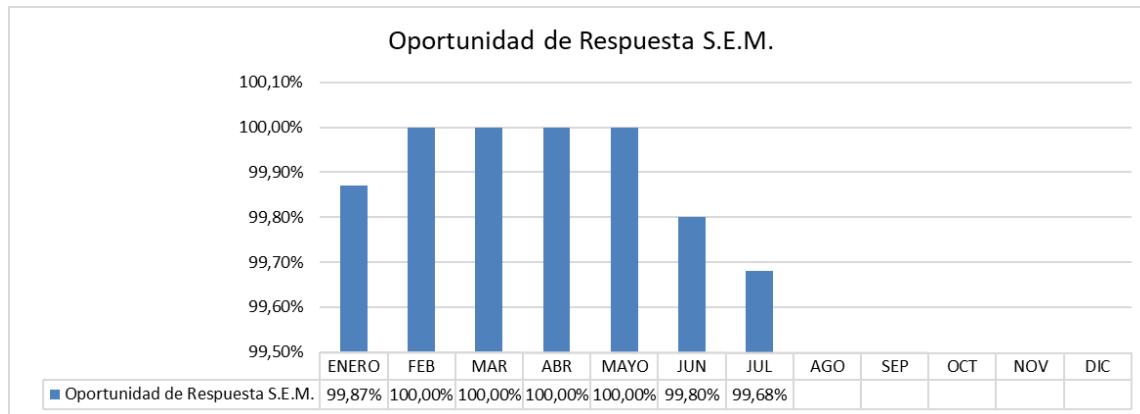
Oportunidad de Respuesta S.E.M. año 2020												
MES	ENERO	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO.	SEP.	OCT	NOV	DIC
Oportunidad de Respuesta S.E.M.	99,87%	100%	100%	100%	100%	99,80 %	99,68%					

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

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

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

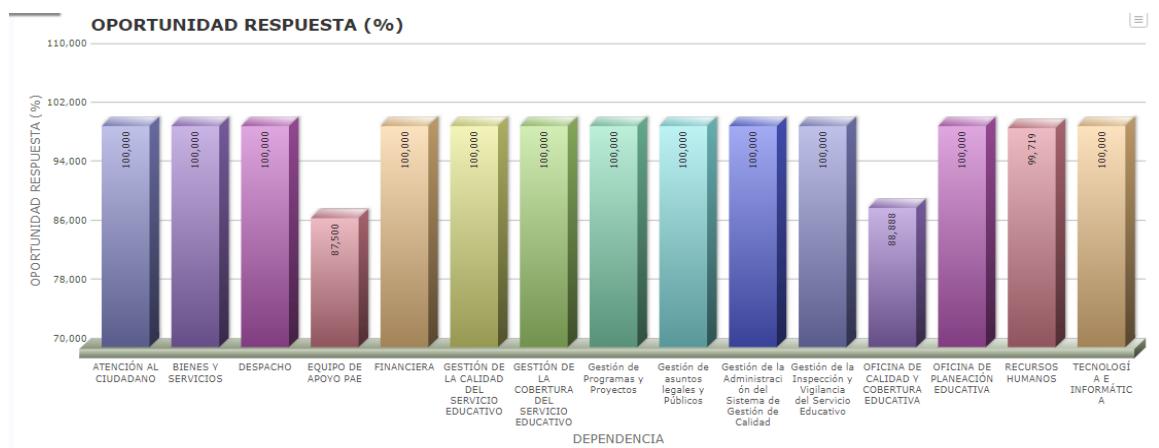
### GRÁFICA



Para el mes de julio de 2020 se presentaron dos requerimientos finalizados fuera de tiempo, por parte del área de gestión de la calidad y equipo de apoyo PAE, por lo cual la Secretaría de Educación presenta una oportunidad de respuesta del 99,68%.

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

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





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

PAGINA [9]

CÓDIGO:  
MMDS.600.18.F.1

**INFORME**

VERSIÓN 1

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

FUNCIONARIO	APELLIDOS	ESTADO	2020												VENDIDOS	TOTAL
			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		
ABIMAEI	MARIN MEJIA	ACTIVO							1							1
AMPARO	NARVAEZ QUIROGA	ACTIVO														0
ANDRES MAURICIO	ACOSTA TOBON	ACTIVO														0
BASILIO ARTURO	AVILA GALUNDO	ACTIVO														0
BLANCA DOLORES	MEJIA CORREA	ACTIVO														0
BLANCA UBIJA	PARRA	ACTIVO														0
CARMEN CECILIA	VASQUEZ DE GARCIA	ACTIVO														0
CESAR AUGUSTO	ROJAS GIL	ACTIVO														0
CLAUDIA VIVIANA	DUQUE VELASQUEZ	ACTIVO														0
DAULIA	SABOGAL OSPINA	ACTIVO														0
DIANA MARCELA	CASTILLO MONCADA	ACTIVO														0
EFRAIN	RODRIGUEZ CARDONA	ACTIVO														0
ERIC ANDRES	MARTINEZ MUÑOZ	ACTIVO														0
EVARISTO	MORALES CABRERA	ACTIVO														0
GERMAN GREGORIO	RAMIREZ ALCALA	ACTIVO							1							1
GLORIA ELSY	TORO DUQUE	ACTIVO														0
GLORIA LILIANA	CALLE VARELA	ACTIVO														0
GUSTAVO ADOLFO	ERAZO CASTILLO	ACTIVO														0
HELMER TADEO	CARDONA GAVIRIA	ACTIVO														0
HUGO IVAN	SERRA VASQUEZ	ACTIVO														0
JAIRO	VALENCIA MURILLO	ACTIVO														0
JOHANNA ALEJANDRA	FRANCO JARAMILLO	ACTIVO														0
JUAN CAMILO	RIVAS PIEDRAHITA	ACTIVO														0
JUAN CARLOS	RIVAS ZAPATA	ACTIVO														0
JUAN CARLOS	MAZO RAMIREZ	ACTIVO														0
JULIAN ALBERTO	GALLEGUO 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
MIRYAM	RUIZ HURTADO	ACTIVO														0
MONICA JOHANA	GUAPACHA FAJARDO	ACTIVO														0
PABLO CESAR	TORO DUQUE	ACTIVO														0
PATRICIA	LONDÔÑO ROJAS	ACTIVO														0
PAULA ANDREA	GIRALDO RODRIGUEZ	ACTIVO														0
VALENTINA	RESTREPO LONDÔÑO	ACTIVO														0
VALENTINA	MONSALVE LONDÔÑO	ACTIVO														0
VALERIA	POSADA ORREGO	ACTIVO														0
VICTOR 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 VILLEGRAS DURAN	INACTIVO														0
CARLOS FEDERICO	AUGUSTO VALENCIA MURILLO	INACTIVO														0
CONSUELLO	ZAPATA OSORIO	INACTIVO														0
GIOVANNY	OTERO Serna	INACTIVO														0
GRACIELA	CAICEDO CASTRO	INACTIVO														0
HUGO ANTONIO	PATIÑO GRAJALE	INACTIVO														0
JAZMIN	GIRALDO FRONDA	INACTIVO														0
JOHANA ANDREA	BETANCOURT RAMIREZ	INACTIVO														0
JONNY ALEXANDER	GUZMAN 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	GOMEZ GONZALEZ	INACTIVO														0
MAURICIO	TORO OSPINA	INACTIVO														0
VIVIANA	ORTIZ VILLADA	INACTIVO														0
TOTAL			1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	4

Para el mes de julio de 2020 se presentaron dos requerimientos finalizados fuera de tiempo, por parte del área de gestión de la calidad y equipo de apoyo PAE, por lo cual la Secretaría de Educación presenta una oportunidad de respuesta del 99,68%.



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

PAGINA [10]

CÓDIGO:  
MMDS.600.18.F.1

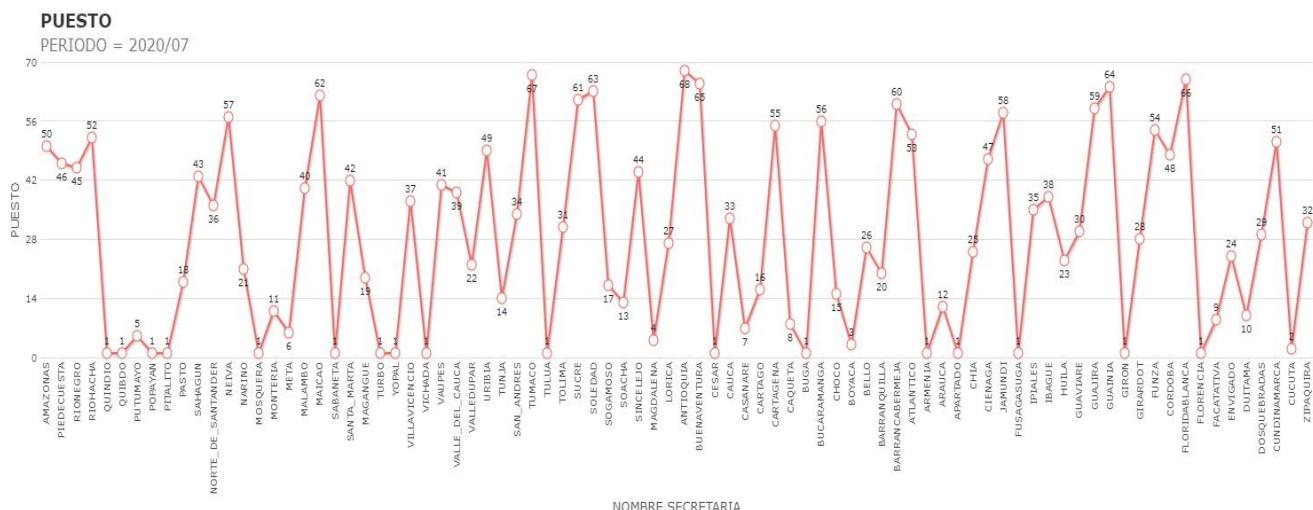
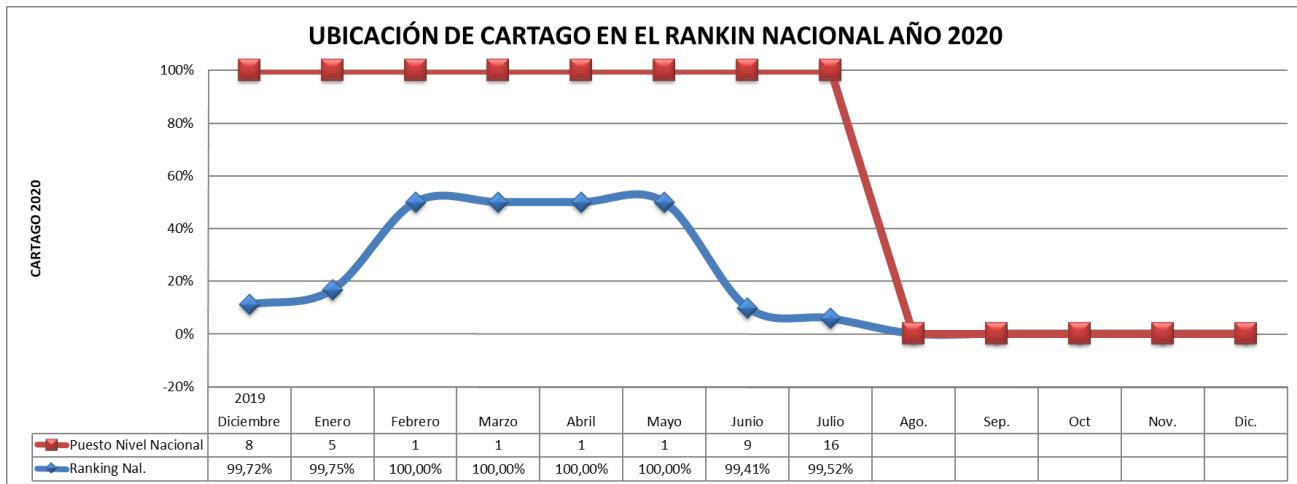
**INFORME**

VERSIÓN 1

## 5.8 RANKING AÑO 2020

- El ranking Nacional para el mes de julio de 2020, es de 99,52%, ocupando el puesto 16.

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%					
Puesta a Nivel Nacional	8	5	1	1	1	1	9	16					



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

## 5.9. TENDENCIA DE RADICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.

DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	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	184	255	1755	360	0	256	0	334	0	155	0	211	0	183	1	253	2
Tutelas	5	9	9	2	2	2	2	31	5	0	9	0	9	0	2	0	2	0	2	0	2	0
Trámites	451	568	215	139	217	304	368	2262	450	1	568	0	215	0	139	0	217	0	304	0	368	0
Sugerencias	2	0	0	0	1	1	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Felicitaciones	3	1	1	1	1	0	0	7	3	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Quejas y Reclamos	5	6	4	3	8	11	7	44	5	0	6	0	4	0	3	0	8	0	11	0	7	0
<b>TOTAL</b>	<b>826</b>	<b>840</b>	<b>563</b>	<b>300</b>	<b>440</b>	<b>502</b>	<b>632</b>	<b>4103</b>	<b>825</b>	<b>1</b>	<b>840</b>	<b>0</b>	<b>563</b>	<b>0</b>	<b>300</b>	<b>0</b>	<b>440</b>	<b>0</b>	<b>501</b>	<b>1</b>	<b>630</b>	<b>2</b>
									<b>826</b>		<b>840</b>		<b>563</b>		<b>300</b>		<b>440</b>		<b>502</b>		<b>632</b>	

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 JULIO 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 atencón al ciudadano.

No.	NUMERO S.A.C.	Funcionarios Responsables	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
1	CAR2019ER 008336	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.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA 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
2	CAR2020ER 002261	Recursos Humanos Administración de Carrera	Solicitud de modifica	En atención a su solicitud, comodidamente 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.
13	CAR2020ER 002682	Gestión de la Calidad del Servicio Educativo	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
3	CAR2020ER 002724	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 verificó 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 Prestaciones Sociales	- 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, XXXXXXXX. Al respecto me permito informar que revisada la documentación enviada por ustedes se verificó 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 Prestaciones Sociales	- Reclamación administrativa. - poder para actuar. - resolución de las cesantías. - 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 verificó 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.
14	CAR2020ER 003117	Oficina de Calidad y Cobertura	Solicitud de acto administrativo	Hemos recibido su solicitud y rogamos excusas por la dilación en la respuesta. Mil gracias por su paciencia y esperamos que la información sea de su utilidad. En el adjunto encontrarán la resolución mediante la cual se designa a la Institución Educativa Alfonso López Pumarejo como BILINGÜE BICULTURAL.	SI
16	CAR2020ER 003213	Equipo de Apoyo PAE	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
15	CAR2020ER 003293	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; decidí hacer llegar a ustedes este email en el cual me permito informar que la prestación	NO Se solicita al área ampliar la respuesta dada

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [13]</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
				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.	
6	CAR2020ER 003621	Financiera	Solicitud de aclaración en bonificación pedagógica de docentes retirados	Dando respuesta al memorando No. CAR2020ER003621 Respetuosamente reenvío nuevamente la bonificación pedagógica de docentes retirados a junio, con derecho a esta bonificación, se envía codificada presupuestalmente, ya que por error en el aplicativo humano aplicó un concepto errado, el profesional universitario encargado de nómina me hace la corrección razón por la cual de envía de nuevo	SI
7	CAR2020ER 003711	Gestión de la Calidad del Servicio Educativo	Orientaciones ciclo 2	Se confirma la recepción de la comunicación suscrita por usted, con asunto PLAN OPERATIVO Y PEDAGÓGICO, Parrilla mes de Julio. De inmediato se recibió el correo, se procedió a compartirlo con el equipo de docentes tutores, y ahora se radica para compartirlo con los Rectores de las instituciones educativas focalizadas con el propósito de mantenerlos informados de todas las acciones emprendidas por el programa de manera oficial.	SI
8	CAR2020ER 003763	Gestión De Asuntos Legales	Solicitud permiso sindical	Adjunto al presente me permite remitirles en archivo PDF, la Resolución contentiva del permiso sindical otorgado al señor XXXXXXXXXXXX, conforme había sido solicitado.	SI
9	CAR2020ER 003786	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
10	CAR2020ER 003809	Despacho	Designación de funcionario	Me permito informarle los funcionarios asignados en el área de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación en la Unidad de Atención al Ciudadano y que necesitan la capacitación en este tema son:	SI
11	CAR2020ER 003837	Recursos Humanos	Oficio para numeración de convenio interadministrativo Cartago	Cordial saludo. Me permite adjuntar los 3 Decretos de INCORPORACIÓN y las respectivas actas de posesión debidamente notificados, de los docentes que relaciono a continuación, los cuales fueron trasladados por el Departamento del Valle e ingresan a la Secretaría de Educación del Municipio de Cartago a partir del 01 de agosto de 2020.	SI
12	CAR2020ER 003872	Gestión de la Cobertura	Solicitud vinculación	Dando respuesta a su solicitud de fecha 16 de julio de 2020 y radicado en esta secretaría con el S.A.C No CAR2020ER003872 de la misma fecha, en donde solicitan vincular a la educación formal a la menor XXXXXXX, me permito informarle que desde la primera semana del mes de septiembre del presente año se estarán realizando en todas las instituciones educativas oficiales de Cartago las inscripciones para el próximo año lectivo 2021- calendario A en donde la progenitora o madre sustituta de la menor en mención podrá acercarse a una de las instituciones educativas oficiales más cercana a la residencia con el fin de realizar dicho proceso(Inscripción). Por la atención a la presente a la presente le doy mis agradecimientos.	SI



INFORME

VERSIÓN 1

## TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2020.

Tutelas 2020	
Mes	Radicados
Enero	5
Febrero	9
Marzo	9
Abril	2
Mayo	2
Junio	2
Julio	2
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
<b>TOTAL</b>	<b>31</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 JULIO DE 2020.** De las dos (02) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de julio de 2020, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento.

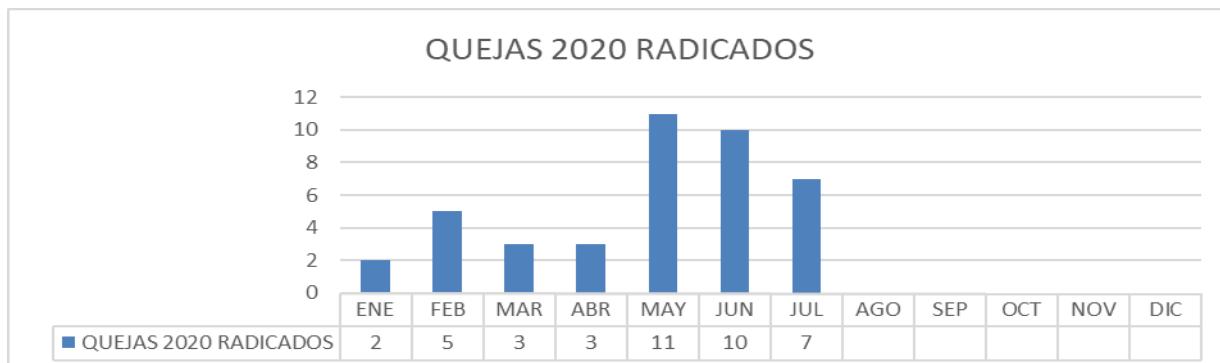
	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [15]</b> <b>CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1</b>
<b>INFORME</b>		<b>VERSIÓN 1</b>

NUMERO S.A.C	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2020ER 003735	Incidente de desacato	En cumplimiento a lo ordenado por su despacho mediante sentencia de primera instancia No. 006 del 3 de Enero del año en curso, adjunto al presente me permito remitirle copia del memorando general dirigido al apoderado de la accionante en la fecha, y de certificación emitida por la Secretaría de Servicios Administrativos del Municipio de Cartago Valle, en la cual da cuenta que la accionante no fue empleada ni laboró al servicio del MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE, con lo cual se pone de manifiesto que hubo un error al haberle efectuado aportes para pensión al entonces Instituto de Seguros Sociales hoy Colpensiones.,.	SI
CAR2020ER 003998	Auto admisorio tutela- escrito y oficio n° 866	Atento saludo, Se remitió la respuesta mediante correo electrónico del 27 de Julio de 2020, la cual adjunto a este oficio con la respectiva evidencia.	SI

## 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	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>

### 5.11.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



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

Para el mes de julio de 2020, se recibieron en la Secretaría de Educación, siete (7) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, a la fecha seis se encuentran debidamente tramitadas y se muestra suficiencia en la respuesta, uno se encuentra en estado asignado, por lo cual se les hará el respectivo seguimiento en el mes de agosto.

No.	No. S.A.C.	Contenido	Funcionario responsable	Respuesta y/o estado	CUMPLE (SI / NO)
1	CAR2020ER 000359	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	CAR2020ER 000660	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	CAR2020ER 000939	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	CAR2020ER 001155	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	CAR2020ER 001366	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	CAR2020ER 001433	Queja con docente	Recursos humanos	En atención a la queja interpuesta contra el docente xxxxxxxx, 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	CAR2020ER 001473	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	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>		VERSIÓN 1

				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.	
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.	NO
9	CAR2020ER 002002	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	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

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

14	CAR2020ER 002572	Solicitud de información acerca de certificados de estudio	Atención al ciudadano	<p>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</p>	SI
17	CAR2020ER 002578	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
15	CAR2020ER 002664	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>	NO
22	CAR2020ER 002700	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 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.</p>	SI
16	CAR2020ER 002712	Queja por sobre carga académica	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. 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.</p>	SI
18	CAR2020ER 002724	Reclamación administrativa de mora en las cesantías.	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 cesantías, al respecto me permito informar que revisada la documentación enviada por ustedes se verificó 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>	NO
21	CAR2020ER 002726	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 reclamación salud, al respecto me permito informar que revisada la documentación enviada por ustedes se verificó 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>	NO

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

19	CAR2020ER 002727	Reclamación administrativa dobles descuentos en salud.	Recursos humanos	<p>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.</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>Derecho: artículo 21 del C.P.A.C.A.</p>	NO
20	CAR2020ER 002728	Reclamación administrativa dobles descuentos en salud.	Recursos humanos	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 comunique 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 enumera 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	SI

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

				deducción de aportes a pensión correspondientes sin ninguna eventualidad.	
28	CAR2020ER 003046	Reincidencia en solicitud	Recursos humanos	Por medio de la presente nuevamente me permite dar respuesta a su solicitud radicada con número CAR2020ER003046, en la cual solicita información referente al trámite de pensión; al respecto me permite 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
29	CAR2020ER 003105	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	CAR2020ER 003152	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	CAR2020ER 003190	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	CAR2020ER 003310	Respuesta Fiduprevisora	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	CAR2020ER 003318	Derecho de petición escalafón no. 14.	Atención al ciudadano	En atención a su consulta sobre el requerimiento CAR2020ER002681, me permite indicarle lo siguiente: por ultimo me permite 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	CAR2020ER 003350	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	SI

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

				laboral. Motivo por el cual será dicho comité quien realice el procedimiento adecuado y de respuesta de fondo a su comunicación.	
35	CAR2020ER 003514	Solicitud acompañamiento urgente -caso funcionario Administrativo-	Recursos humanos	Cordial saludo. En atención a la queja presentada en contra del funcionario administrativo xxxxxxxx y dando cumplimiento al debido proceso, me permito comunicarle que 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
36	CAR2020ER 003523	Respuesta: traslado radicado No. 2020-er-127132	Equipo de apoyo PAE	En atención al requerimiento recibido en esta entidad territorial, donde se nos da traslado de una queja presentada ante la unidad administrativa especial para la Alimentación Escolar con respecto a la inconformidad de la señora xxxxxxxxxxx, la cual señala que: soy de cartago valle y resulta que en el papel dice avena de 500 gramos y a uno le llega 200 gramos", se debe dar claridad en los siguientes aspectos: el día 17 de junio del 2020, se recibió a través de la red social Facebook una inconformidad de una madre de familia la cual manifestaba, según ella, que, se estaban disminuyendo los alimentos, manifestando además que la avena preco-avena viene en cantidad de 200g, contrario a lo que se especificaba en el volante entregado con cada paquete alimentario, el cual relacionaba que la bolsa de avena entregada contenía por unidad 500 g.	SI
37	CAR2020ER 003559	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	CAR2020ER 003578	Solicitud de expedición de certificado de sobresuelo	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	CAR2020ER 003600	Descuento nómina AVVILLAS	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	CAR2020ER 003776	Descuento nómina AVVILLAS	Recursos humanos	Asignado	N/A

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

41	CAR2020ER 004062	Problemas generados en la Institución Educativa Sor María Juliana 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
----	---------------------	---	------------------	---	----

### 5.11.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2020	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	8
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>41</b>

**ANÁLISIS:** De las 41 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 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.



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [23]  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.	3
M.A.	3
ACADEMICO	2
A.L.P	1
A.H.G	1
R.M.B.	2
C.C.	2
GABO	1
I.P.	1
M.Q.P.	0
L.G	0
SEM	21
OTRO (Privados y ETDH)	2
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>

**ANÁLISIS:** De las cuarenta y un 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 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 [24]
		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					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 BULLYNG		1													1
CONVIVENCIA								1							1
ACOSO LABORAL		1													1
<b>TOTAL</b>	2	3	3	2	1	1	2	2	1	1	0	0	21	2	<b>41</b>

#### 5.12. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

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

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

**PLATAFORMA S.A.C:** durante el mes de julio no se presentó fallas en la plataforma S.A.C V 2.0 y cuando se presentan son reportados mediante un chat de WhatsApp habilitado por el MEN, para dar solución de inmediato a cada caso.



	<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

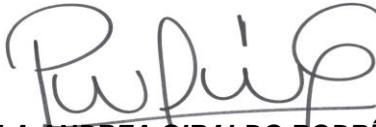
## 6. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

- Se recibieron seis cientos treinta y dos (632) requerimientos en el mes de julio de 2020.
- El promedio de radicación de entrada para el mes de julio de 2020, fue de veintinueve (29) radicaciones diarias.
- En el mes de julio de 2020 se radicaron 644 documentos externos (EE), y 366 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 julio de 2020, es de 99.68%.
- El ranking Nacional para el mes de julio de 2020, es de 99,52%, ocupando el puesto 16.
- 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.

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

- De las dos (02) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de julio 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 julio de 2020, se recibieron en la Secretaría de Educación, siete (7) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, a la fecha seis se encuentran debidamente tramitadas y se muestra suficiencia en la respuesta, uno se encuentra en estado asignado, por lo cual se les hará el respectivo seguimiento en el mes de agosto.
- 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 julio 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)