

	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 SEPTIEMBRE DE 2020.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Octubre 02 de 2020

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

1- INTRODUCCIÓN:

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

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

5. ELEMENTOS ANALIZADOS

ESTADO ACTUAL. RESUMEN DE RADICACIÓN.

PERIODO: 1° de octubre de 2020 al 30 de octubre 2020.

Fecha de Elaboración: octubre 02 de 2020.

Total, de Requerimientos.	594
Abierto	0
Finalizado	411
Asignado	145
En trámite	38
Anulado	0

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

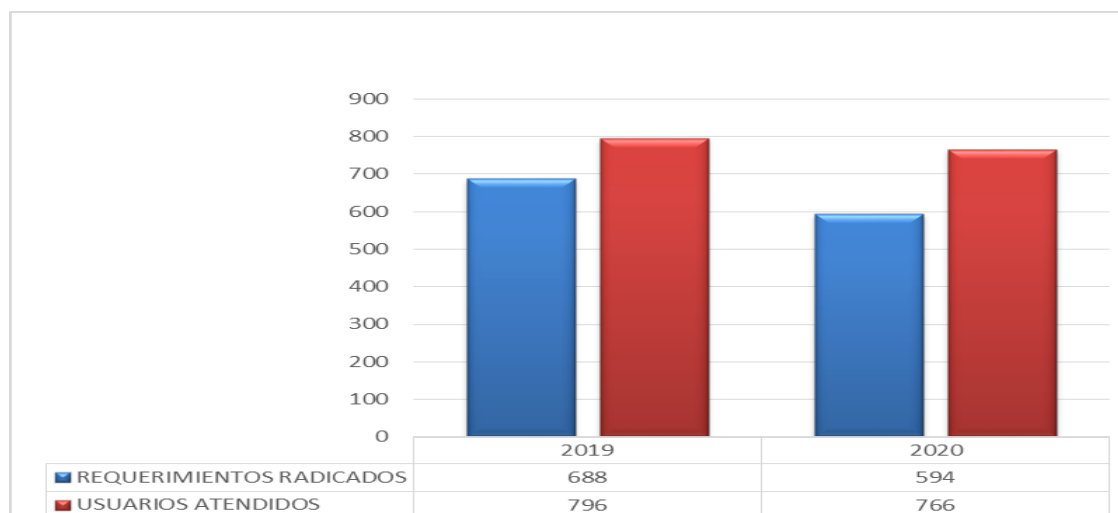
MES	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS
Enero 2020	826	21	39	1562
Febrero 2020	840	20	42	1139
Marzo 2020	563	19	30	983
Abril 2020	300	20	15	348
Mayo 2020	440	19	23	222
Junio 2020	502	19	27	501
Julio 2020	632	22	29	1002
Agosto 2020	584	19	31	1085
Septiembre 2020	594	22	27	766
TOTAL	5281	181	263	7260

5.2 Resumen radicación septiembre 2019 VS septiembre 2020.

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
2019	688	22	31	796	36
2020	594	22	27	766	35

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

Gráfica de radicaciones de septiembre 2019 vs septiembre 2020



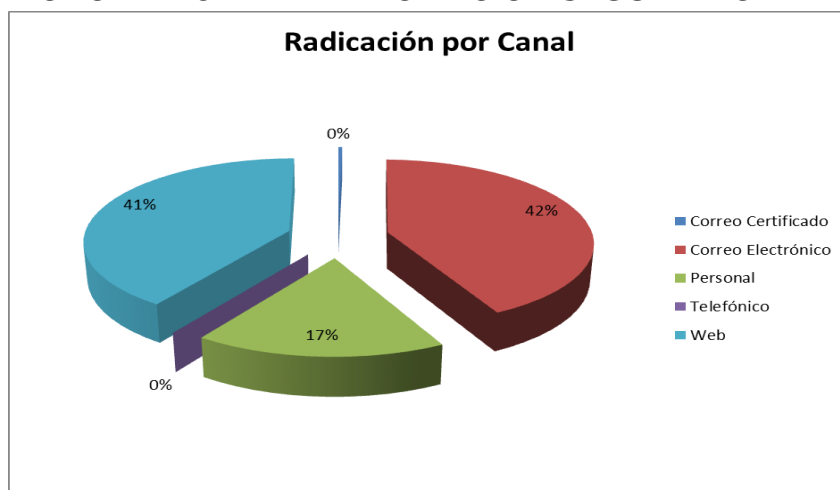
ANÁLISIS: Para el mes de septiembre de 2020, se evidencia una disminución en el número de radicación y de usuarios atendido, esto se debe a la emergencia sanitaria que atraviesa el país y la declaración de toque de queda interpuesta por el gobierno nacional, departamental y municipal, debido a esto se 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	2	0,34
Correo Electrónico	250	42,09
Personal	102	17,17
Telefónico	0	0,00
Web	240	40,40
Total	594	100%

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

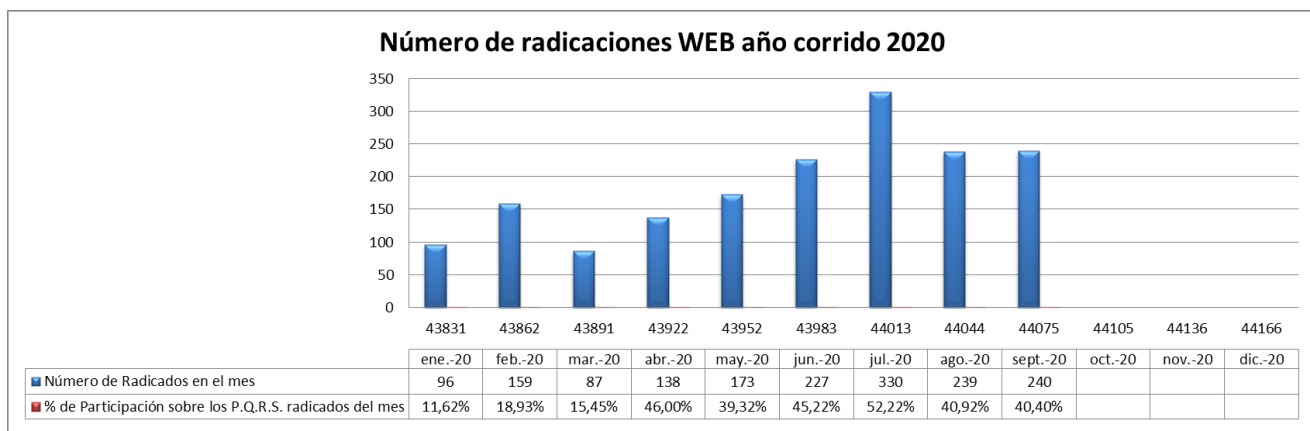
PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL



Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de septiembre fue el correo electrónico con 42% de los requerimientos y la radicación Web con el 41%, el canal personal con el 17%, el correo certificado tuvo una participación del 0,34% 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	240			
% 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%	40,40%			

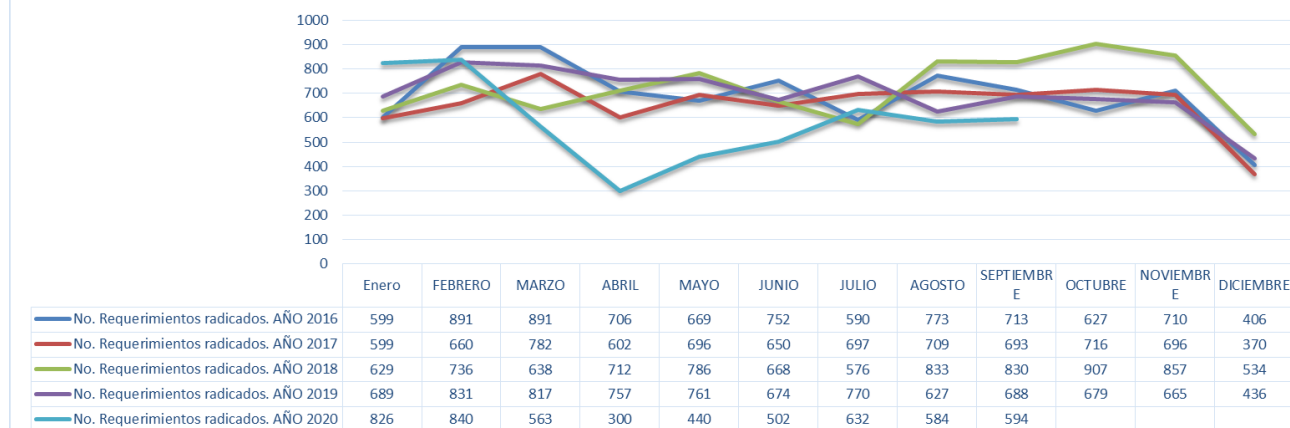


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

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	594
OCTUBRE	627	716	907	679	
NOVIEMBRE	710	696	857	665	
DICIEMBRE	406	370	534	436	
TOTAL	8327	7870	8706	8394	5281

COMPARATIVO DE REQUERIMIENTOS RADICADOS.



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

5.6 Resumen de radicación de Salida año 2020 (EE)

MES	No. Requerimientos Externos (EE)	No. Respuestas enviadas (RE)	Total	Días Hábiles	Promedio de Radicación diaria
Enero	401	460	861	21	41
FEBRERO	483	533	1016	20	51
MARZO	680	574	1254	19	66
ABRIL	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	648	411	1059	22	48
OCTUBRE					
NOVIEMBRE					
DICIEMBRE					
TOTAL	3947	2708	6913	120	304

ANÁLISIS: En el mes de septiembre de 2020 se radicaron 648 documentos externos (EE), y 411 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 48 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 septiembre de 2020, es de 100%.

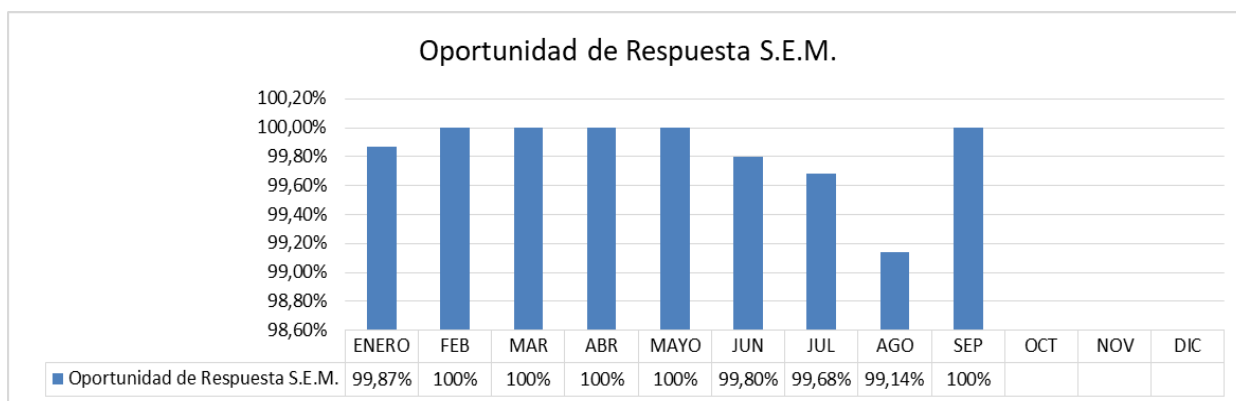
Oportunidad de Respuesta S.E.M. año 2020												
MES	ENERO	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO.	SEP.	OCT	NOV	DIC
Oportunidad de Respuesta S.E.M.	99,87%	100%	100%	100%	100%	99,80 %	99,68%	99,15%	100%			

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

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

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

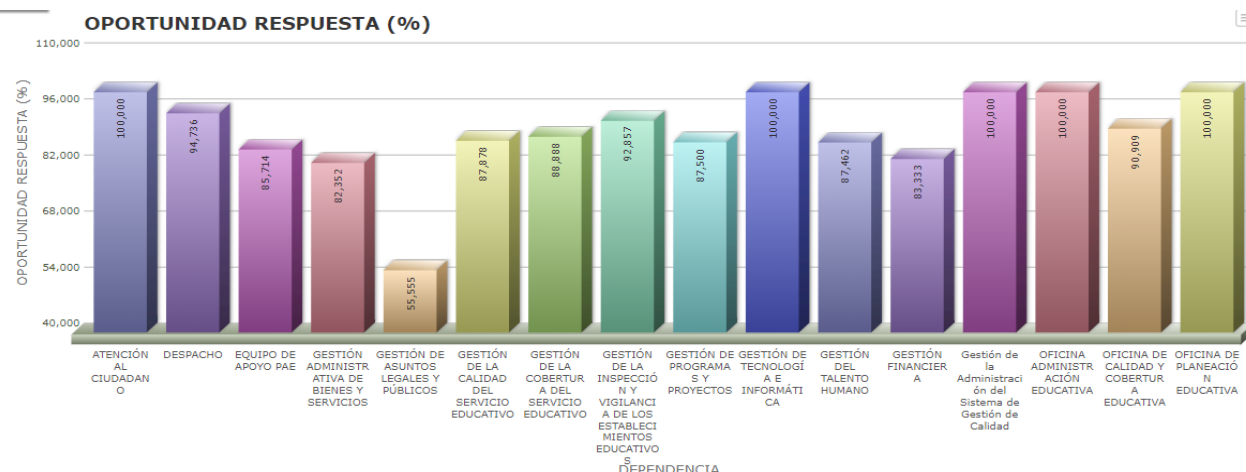
GRÁFICA



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

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

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



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

2020																
FUNCIONARIO	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 TOBÓN	ACTIVO														0
BASILIO ARTURO	AVILA GALINDO	ACTIVO														0
BLANCA DOLORES	MEJIA CORREA	ACTIVO														0
BLANCA LUBIA	PARRA	ACTIVO														0
CARMEN CECILIA	VASQUEZ DE GARCÍA	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
JAIR	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 ORTÍZ	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 MARÍA	GARCÍA RAMÍREZ	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 MEJÍA	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 MARÍA	GÓMEZ GONZALEZ	INACTIVO														0
MAURICIO	TORO OSPINA	INACTIVO														0
VIVIANA	ORTIZ VILLADA	INACTIVO														0
TOTAL			1	0	0	0	0	1	2	5	0	0	0	0	0	9

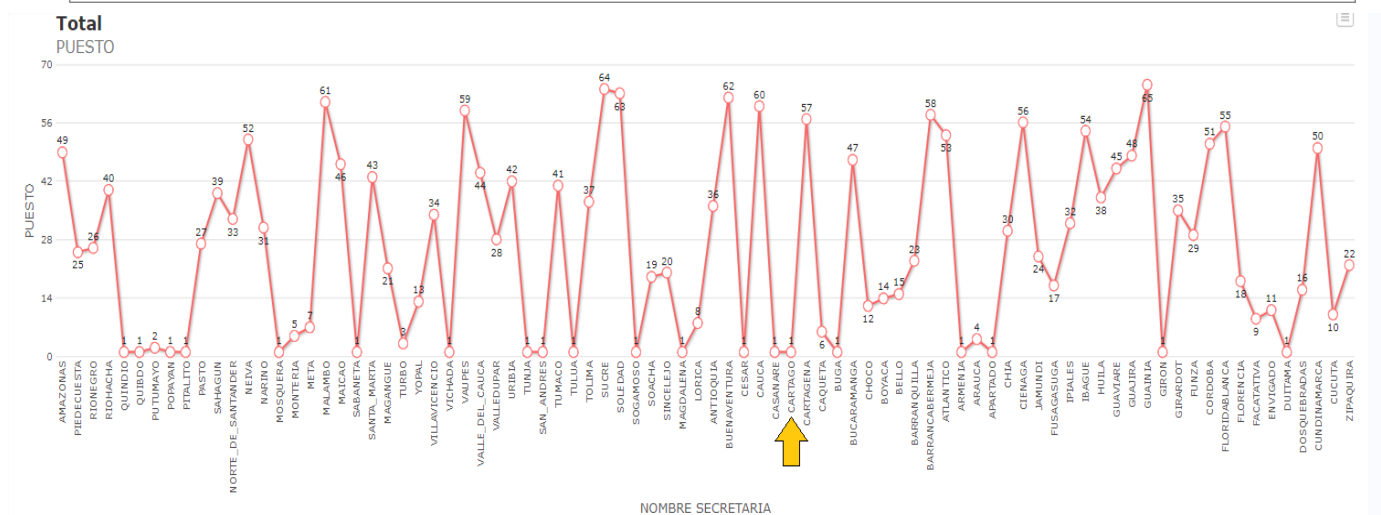
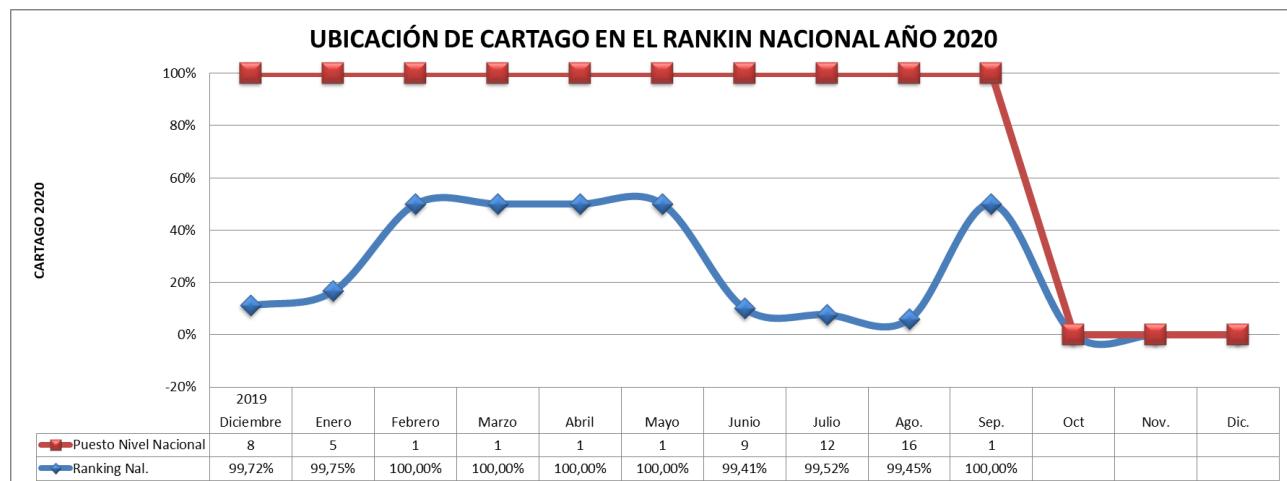
Para el mes de septiembre de 2020 no se presentaron requerimientos finalizados fuera de tiempo, por lo cual la Secretaría de Educación presenta una oportunidad de respuesta del 100%.

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

5.8 RANKING AÑO 2020

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

RANKING AÑO 2020												
	Dic-2019	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago.	Sep.	Oct	Nov
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	--		



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

5.9. TENDENCIA DE RADICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.

DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	No. De respuestas que se contestaron a tiempo o fuera de términos)																								
											ENERO		FEB		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGO		SEP								
											SI	NO	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	315	2060	360	0	256	0	334	0	155	0	211	0	183	1	253	2	301	4	315	0							
TUTELAS	5	9	9	2	2	2	2	3	4	34	5	0	9	0	9	0	2	0	2	0	2	0	2	0	3	0	4	0							
Trámites	451	568	215	139	217	304	368	271	270	2533	450	1	568	0	215	0	139	0	217	0	304	0	368	0	270	1	270	0							
Sugerencias	2	0	0	0	1	1	0	0	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0							
Felicitaciones	3	1	1	1	1	0	0	0	0	7	3	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
Quejas y Reclamos	5	6	4	3	8	11	7	5	5	49	5	0	6	0	4	0	3	0	8	0	11	0	7	0	5	0	5	0							
TOTAL	826	840	563	300	440	502	632	584	594	4687	825	1	840	0	563	0	300	0	440	0	501	1	630	2	579	5	594	0							
											826		840		563		300		440		502		632		584		594								

El Ministerio de Educación Nacional, a través del Sistema de Información de Atención al Ciudadano S.A.C, clasifica las peticiones que ingresan a las diferentes Secretarías de Educación 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 SEPTIEMBRE 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, y la respuesta dada al peticionario cumple con los estándares de calidad establecidos.

A la fecha aún hay requerimientos pendientes, de meses anteriores, por parte de algunas áreas para ampliar la respuesta dada al peticionario y remitir al área de atención al ciudadano, copia de la misma, por lo cual se bajará del informe hasta tanto no envíen copia de dicha respuesta.

No.	NUMERO S.A.C.	Funcionarios Responsables	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
1	CAR2019ERO08336	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	CAR2020ERO02261	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.

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

No.	NUMERO S.A.C.	Funcionarios Responsables	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
3	CAR2020ER002682	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	CAR2020ER002724	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 Secretaría. Por tal motivo será remitido a la Gobernación del Valle, ya que dicho expediente pertenece a esa jurisdicción.	SI La ampliación de la respuesta fue remitida al ciudadano mediante radicado CAR2020EE009082
5	CAR2020ER002726	Recursos Humanos Prestaciones Sociales	<ul style="list-style-type: none"> - 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, XXXXXX. 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.	SI La ampliación de la respuesta fue remitida al ciudadano mediante radicado CAR2020EE009083
6	CAR2020ER002728	Recursos Humanos Prestaciones Sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Reclamación administrativa. - poder para actuar. - resolución de las cesantías. - fotocopia de la cédula. 	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.	SI La ampliación de la respuesta fue remitida al ciudadano mediante radicado CAR2020EE009084.
7	CAR2020ER003293	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.	SI La ampliación de la respuesta fue remitida al ciudadano mediante radicado CAR2020EE009085
8	CAR2020ER003786	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
	CAR2020ER004965	Oficina de Administración Educativa	Solicitud a Secretaria de Educación docentes i.e María Auxiliadora	Ante esta solicitud les informo que se programó una mesa de trabajo con personal de talento humano del MEN y la SEM para el día 28 de septiembre. De ser positiva la Respuesta del Ministerio de Educación Nacional, y sean viabilizados los cargos solicitados para la Institución Educativa, se procederá a la realización de un proceso de encargo, en el cual, la experimentada educadora DOLLY BOLÍVAR RAMÍREZ, podrá participar, presentando toda su documentación.	SI
	CAR2020ER004690	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN.	Que, presentado los documentos a esta Secretaría de Educación Municipal, inmediatamente se gestionará el trámite de creación de dichos terceros en el área de contabilidad del municipio. Posteriormente se le enviará a la Secretaría de hacienda el expediente completo para dar continuidad a la gestión de dicho pago. El correo electrónico de la Secretaría de Hacienda Municipal es el siguiente: hacienda@cartago.gov.co	SI

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [13]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

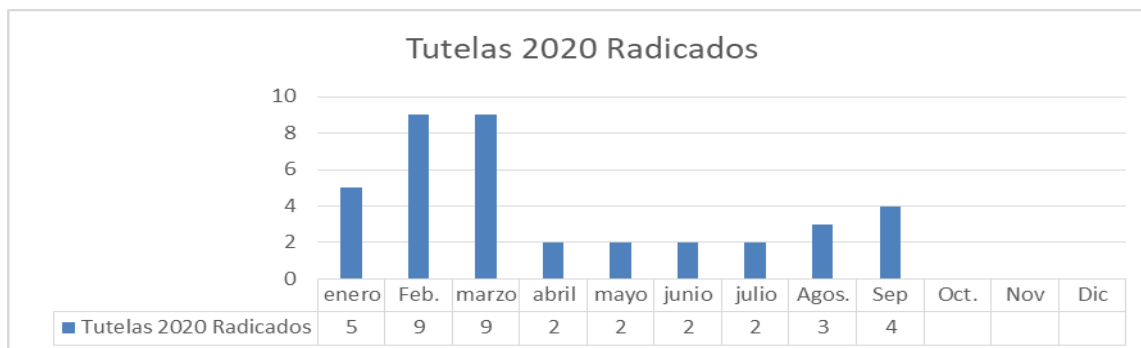
No.	NUMERO S.A.C.	Funcionarios Responsables	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
	CAR2020ER004758	Recursos Humanos Administración de Carrera	requisitos para ascenso por primera vez en el escalafón.	Atendiendo a su petición CAR2020ER004758, comedidamente le manifiesto que dicha solicitud no es clara, ya que requiere los requisitos para ascender por primera vez en el escalafón, pero al verificar en el sistema de información HUMANO, usted no reporta en el mismo. Adicional a esto, para Ascender en el Escalafón Nacional Docente, se requiere ser educador nombrado en propiedad, concursar y aprobar Evaluación de Carácter Diagnóstico Formativo.	SI
	CAR2020ER004816	Recursos Humanos Prestaciones Sociales	SOLICITUD Y TRAMITES DE FONDOS DE CESANTIAS	Referente a su trámite radicado CAR-2020-ER-004816, en el cual, remite carta dirigida a la Fiduprevisora, solicitando la Reprogramación del Pago de Cesantías Parciales, el cual, fue devuelto por el banco en tiempo de pandemia, de COVID, al respecto me permito informarle, que fue recibida y posteriormente remitida al área de pagos del FOMAG, para su reprogramación.	SI
	CAR2020ER004820	Recursos Humanos Prestaciones Sociales	Solicitud de cesantías	Cordial Saludo: Dando alcance a su solicitud, SAC2020ER004820, me permito remitir la información de los diferentes canales de atención del FOMAG, al cual accede con su usuario y consultar todo tipo de trámite, que usted requiera.	SI
	CAR2020ER004822		reconocimiento y pago de prima académica	REF.: RESPUESTA PETICION PRIMA ACADEMICA ORDENANZA 125 DEL 21 DE DICIEMBRE DE 1968 ASAMBLEA DEPARTAMENTAL VALLE DEL CAUCA. En respuesta a su solicitud, allegada mediante el Sistema de Atención al Ciudadano, radicada bajo el consecutivo CAR2020ER004822; para conocimiento y trámite correspondiente, petición Prima Académica Ordenanza No. 125 del 21 de diciembre de 1968 de la Asamblea Departamental del Valle del Cauca, solicitando, ocuparse del caso y se resuelva en los términos de ley.	SI

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	3
Septiembre	4
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	38

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

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 SEPTIEMBRE DE 2020. De las cuatro (4) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de septiembre 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 004804	Admisorio Tutela 2020-00274	El asegurador asume el riesgo aún antes de obtener el pago de la contraprestación a la cual tiene derecho y por la cual se obliga; de ahí que, el legislador haya otorgado un plazo cierto al tomador para cumplir con la citada obligación y en caso de incumplimiento la posibilidad de la terminación automática del contrato, a fin de garantizar un mecanismo de equilibrio contractual y de protección a la parte aseguradora, por la asunción anticipada de los riesgos. De no ser así, la carga onerosa para el asegurador sin reciprocidad alguna, sería injustamente mayor, lo que consecuentemente constituye una protección a su derecho a la igualdad de las partes ante la ley, igualdad que en forma equivocada se ha invocado por la demandante para intentar demostrar la inconstitucionalidad de la norma acusada.	SI
CAR2020ER 005125	NOTIFICACIÓN AUTO ADMISORIO DE ACCIÓN DE TUTELA DE PRIMERA INSTANCIA. RAD. 2020-00077-00.	Su señoría, habiéndose procedido por parte de la Secretaría de Educación Municipal, dentro de la presente actuación, conforme lo ordena la norma en cita, con el acostumbrado respeto solicito al despacho profiera una decisión de fondo que desvincule de la presente acción a la Secretaría a mi cargo, al haber dado cumplimiento al deber que por ley le corresponde, estando el trámite pendiente en la coaccionada Fiduciaria La Previsora S.A.	SI
CAR2020ER 005167	NOTIFICACIÓN AUTO ADMISORIO DE ACCIÓN DE TUTELA DE PRIMERA INSTANCIA. RAD. 2020-00077-00.	Saludo, Se allega a su despacho copia de la respuesta de Acción de Tutela: Accionada: FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO -FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.- SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL.CARTAGO, Como Vinculados MINISTERIO DE EDUCACIÓN - ALCALDÍA DE CARTAGOVALLERadicación: 2020-00077-00 Como ya se había dado respuesta a su despacho de la misma y nos llego nuevamente radicación de la acción me permito anexar la respectiva respuesta; para su conocimiento y fines pertinentes.	SI

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

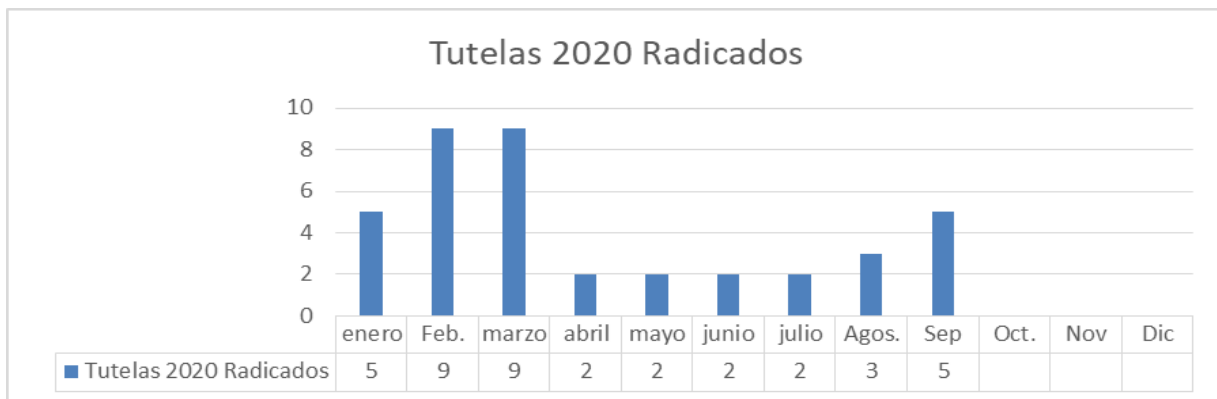
NUMERO S.A.C	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2020ER 005184	notificacion incidente de desacato	Por no existir elementos probatorios nuevos y posteriores que demuestre incumplimiento de la Acción de tutela, desde la fecha que se le contesto de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado por la parte accionante; como lo advirtió la Juzgado Segundo Promiscuo de Familia de Cartago, mediante auto 1283 del 30 de agosto de 2017 al desatar incidente de desacato, que advirtió que la Secretaría de Educación cumplió con lo ordenado en la sentencia T ? 056 de 2017 "De conformidad con lo manifestado y regresando al caso concreto, conforme viene de verse la situación fáctica que originó el requerimiento en el presente incidente de desacato, no es jurídicamente viable dar apertura al incidente de desacato, pues se allegó al Despacho el escrito del 23 de agosto de 2017, a través del cual la parte incidentada manifiesta dar cumplimiento a lo ordenado en la sentencia 056 de fecha 17 de mayo de 2017?"	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	5
Septiembre	5
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	51

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

5.11.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



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

Así mismo se realizó seguimiento a las dos quejas que se encontraban pendientes de finalizar en el reporte del mes de agosto de 2020.

No.	No. S.A.C.	Contenido	Funcionario responsable	Respuesta y/o estado	CUMPLE (SI / NO)
1	CAR2020ER000359	Copia de oficio remitido a la Ramón Martín Benítez por no asignación de cupo, porque el estudiante perdió el año	Gestión de la Cobertura.	Dando respuesta a su comunicación enviada a esta secretaría y radicada con el S.A.C No CAR2020ER000359 el día 16 de enero de 2020, me permito remitirle copia de la comunicación enviada a la institución educativa Ramón Martínez Benítez cuyo No de radicado es CAR2020EE000724 de fecha 28 de enero de 2020. La I.E. deberá responderle y argumentar su decisión. Por la atención a la presente le doy mis agradecimientos.	SI
2	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

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

5	CAR2020ER00 1366	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	CAR2020ER00 1433	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	CAR2020ER00 1473	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
8	CAR2020ER00 1861	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.	SI La ampliación de la respuesta fue remitida al ciudadano mediante radicado CAR2020ER4906
9	CAR2020ER00 2002	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	CAR2020ER00 2122	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	CAR2020ER00 2332	Inconsistencias de nómina	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	CAR2020ER00 2349	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

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

13	CAR2020ER00 2457	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	CAR2020ER00 2572	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
17	CAR2020ER00 2578	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	CAR2020ER00 2664	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.	SI La ampliación de la respuesta fue remitida al ciudadano mediante radicado CAR2020EE009087
22	CAR2020ER00 2700	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	CAR2020ER00 2712	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.	SI
18	CAR2020ER00 2724	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	SI La ampliación de la respuesta fue remitida al ciudadano mediante radicado CAR2020EE009082
21	CAR2020ER00 2726	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.	SI La ampliación de la respuesta fue remitida a la ciudadana mediante radicado CAR2020EE009083
19	CAR2020ER00 2727	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.	SI La ampliación de la respuesta fue remitida al ciudadano mediante radicado CAR2020EE009088

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

				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.	
20	CAR2020ER00 2728	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 secretaria. Por tal motivo será remitido a la gobernación del valle, ya que dicho expediente pertenece a esa jurisdicción.	SI La ampliación de la respuesta fue remitida al ciudadano mediante radicado CAR2020EE009084
23	CAR2020ER00 2875	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	CAR2020ER00 2883	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	CAR2020ER00 2971	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 secretaria 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	CAR2020ER00 2982	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 Secretaria de Educación Municipal o Departamental que corresponda.	SI
27	CAR2020ER00 3011	Derecho de petición de interés particular	RECURSOS HUMANOS	Teniendo en cuenta lo anterior, se define que la secretaria 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 Secretaria, 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	CAR2020ER00 3046	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

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

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

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2		PAGINA [21]
			CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME		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	una vez revisado nuestras bases de datos a lo que corresponde novedades de nómina 2020, no encontramos ninguna solicitud o novedad de descuento por parte del BANCO AVVILLAS, por lo que, el hecho de aprobación de la libranza, por parte de esta secretaría, no garantiza un desembolso, proceso el cual nos enteramos conforme la entidad bancaria envía la novedad de descuento, Como lo establece la LEY 1527 del 2012 en su Artículo 6	SI
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

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

44	CAR2020ER00 4341	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	CAR2020ER00 4390	Inconvenientes presentados por varios docentes de la jornada de la tarde de bachillerato	Recursos Humanos	me permito comunicarle que se procedió a remitir a Control Interno Disciplinario mediante radicado CAR2020EE007789, con el fin de que se de inicio al debido proceso frente a las quejas reiteradas de los 3 docentes, adicionalmente se procedió a solicitar apoyo al área de Calidad, con el fin de que al limite de sus competencias, den inicio a la revisión del desempeño de las funciones y el cumplimiento de las obligaciones, de los docentes en mención.	SI
46	CAR2020ER00 4398	Llamado de atención a una compañera sindicalizada porque participo en los días de paro 12 y 13 de agosto de 2020.	Recursos Humanos	Me permito comunicarle, que se procedió por parte de este despacho a realizar mesa de trabajo, con los funcionarios de Talento Humano, Salud Ocupacional, Calidad y con el docente en mención, con el fin de realizar el debido proceso y cumplir con el conducto regular. Para lo cual, se levantó acta de mesa de trabajo y se establecieron compromisos	SI
47	CAR2020ER00 4785	FALTA DE ETICA DEL QUE DICTA ETICA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PLANTA Y PERSONAL	"Verificadas las evidencias del trabajo que ha venido realizando el docente y habiendo puesto en conocimiento del mismo la queja en mención, para sus descargos, se comprueba que el maestro tiene creados los grupos de WhatsApp correspondientes a cada asignatura, cumple con los horarios dados, y en cada grupo además del docente y sus estudiantes está acompañado permanentemente de los coordinadores de la institución así como de la orientadora escolar.	SI
48	CAR2020ER00 4857	INOBSERVANCIA DE LAS NORMAS DE BIOSEGURIDAD DEL FUNCIONARIO ADOLFO LEÓN BOTERO.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PLANTA Y PERSONAL	Este despacho, procedió a citar al funcionario a Mesa de Trabajo, el día miércoles 16 de septiembre de 2020, a las 11:00 a.m., en las instalaciones de la Secretaría de Educación, con el fin de cumplir con el conducto regular y pactar compromisos, en la cual, se le dió a conocer al funcionario, el contenido de la comunicación reportada por la Institución Educativa y la importancia de cumplir con los protocolos de bioseguridad y los horarios establecidos por el rector como jefe inmediato. Se pactaron los siguientes compromisos: "El funcionario Adolfo León Botero Gómez, se compromete a cumplir con las recomendaciones de bioseguridad y a cumplir con las órdenes y los horarios establecidos por el rector, como jefe inmediato."	SI
49	CAR2020ER00 4870	Inasistencia de dos funcionarios administrativos a capacitación convocada por ustedes mediante radicado: CAR2020EE007950 del 04 de septiembre de 2020	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Cordial Saludo; Me permito dar respuesta a su queja con radicado No CAR2020ER4870, donde informa la inasistencia de dos funcionarios que no asistieron a la capacitación que dio la ARL AXA Colpatria sobre cuidado de bioseguridad. Por lo anterior me permito informarle que dicha respuesta se dio con el siguiente radicado No CAR2020EE08416	
50	CAR2020ER00 4891	REPORTE DE DAÑOS OCASIONADOS POR EL OPERADOR DEL PAE	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	Asignado	
51	CAR2020ER00 5281	Notificación cesantías parciales	DESPACHO	Asignado	

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


5.11.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2020	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	16
TRÁMITES	23
SONIDO Y OTROS	0
CUPOS	1
TRANSPORTE	0
PAE	2
ADMINISTRATIVOS	2
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
INFRAESTRUCTURA	1
TOTAL	51

ANÁLISIS: De las 51 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 16 de ellas corresponde a quejas presentadas contra Docentes y/o Directivos Docentes, las demás con quejas presentadas contra las Instituciones por diferentes motivos como lo describe el cuadro anterior.

5.11.3. INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

QUEJAS 2020	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ZARAGOZA	2
S.M.J.	5
M.A.	3
ACADÉMICO	2
A.L.P	1
A.H.G	4
R.M.B.	2
C.C.	6
GABO	1
I.P.	1
M.Q.P.	0
L.G	0
SEM	22
OTRO (Privados y ETDH)	2
TOTAL	51

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

ANÁLISIS: De las cincuenta 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 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.	ACADEMICO	A.L.P.	A.H.G.	R.M.B.	C.C.	GABO	I.P.	M.Q.P.	L.G.	SEM	OTRO (Privados y ETDH)	TOTAL
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	1	2	1	2	1	2		4	1	1				1	16
TRÁMITES	1		2					2					18		23
SONIDO Y OTROS															0
CUPOS							1								1
TRANSPORTE															0
PAE													2		2
ADMINISTRATIVOS						1							1		2
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
INFRAESTRUCTURA						1									1
TOTAL	2	5	3	2	1	4	2	6	1	1	0	0	22	2	51

5.11.6. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

- ✓ **INTERNET:** En el mes de septiembre de 2020 ha presentado intermitencia en el servicio de internet, por lo que el área de sistemas se comunicó con la empresa prestadora del servicio, los cuales informaron que estas fallas, se presentan en todo el Municipio de Cartago y que se está trabajando para solucionar esta situación.
- ✓ **TELÉFONO:** En el mes de septiembre de 2020 no se presentó fallas en el servicio telefónico.
- ✓ **PLATAFORMA S.A.C:** durante el mes de septiembre no se presentó fallas en la plataforma S.A.C V 2.0.

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

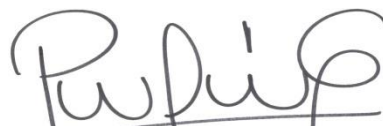
RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

- ✓ Se recibieron 594 requerimientos en el mes de septiembre de 2020, de los cuales 411 PQR, se encuentran finalizados, 38 en trámite Y 145 asignados.
- ✓ El promedio de radicación de entrada para el mes de septiembre de 2020, fue de 27 radicaciones diarias.
- ✓ En el mes de septiembre de 2020 se radicaron 648 documentos externos (EE), y 411 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 48 radicaciones diarias.
- ✓ La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de septiembre de 2020, es de 100%.
- ✓ El ranking Nacional para el mes de septiembre de 2020, es de 100%, ocupando el puesto 1.
- ✓ 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, y la respuesta dada al peticionario cumple con los estándares de calidad establecidos. A la fecha aún hay requerimientos pendientes, de meses anteriores, por parte de algunas áreas para ampliar la respuesta dada al peticionario y remitir al área de atención al ciudadano, copia de la misma, por lo cual se bajará del informe hasta tanto no envíen copia de dicha respuesta.
- ✓ De las cuatro (4) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de septiembre de 2020, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada. Para el mes de septiembre de 2020, se recibieron en la Secretaría de Educación, cinco (5) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, a la fecha tres se encuentran debidamente tramitadas y se muestra suficiencia en la respuesta y las otras dos se encuentran en estado asignado, por lo cual se les hará el respectivo seguimiento en el mes de octubre.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [26]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	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 septiembre 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)