

	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 OCTUBRE DE 2020.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Noviembre 04 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 octubre 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 octubre 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:** noviembre 04 de 2020.

Total, de Requerimientos.	670
Abierto	0
Finalizado	449
Asignado	213
En trámite	9
Anulado	0

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

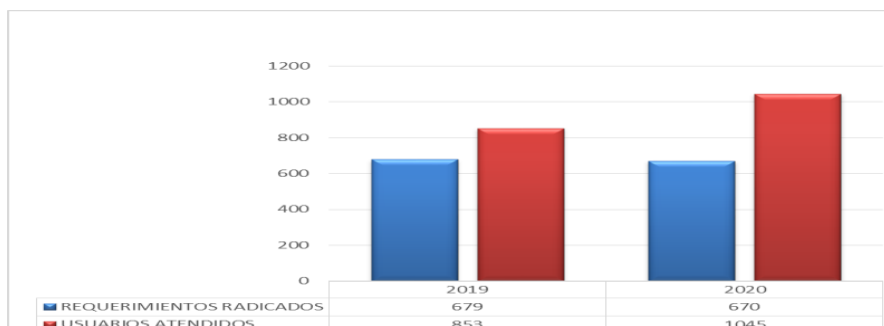
MES	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS
Enero 2020	826	21	39	1562
Febrero 2020	840	20	42	1139
Marzo 2020	563	19	30	983
Abril 2020	300	20	15	348
Mayo 2020	440	19	23	222
Junio 2020	502	19	27	501
Julio 2020	632	22	29	1002
Agosto 2020	584	19	31	1085
Septiembre 2020	594	22	27	766
Octubre 2020	670	21	32	1045
TOTAL	5951	202	295	8305

5.2 Resumen radicación octubre 2019 VS octubre 2020.

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
2019	679	22	31	853	39
2020	670	21	32	1045	50

	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 octubre 2019 vs octubre 2020

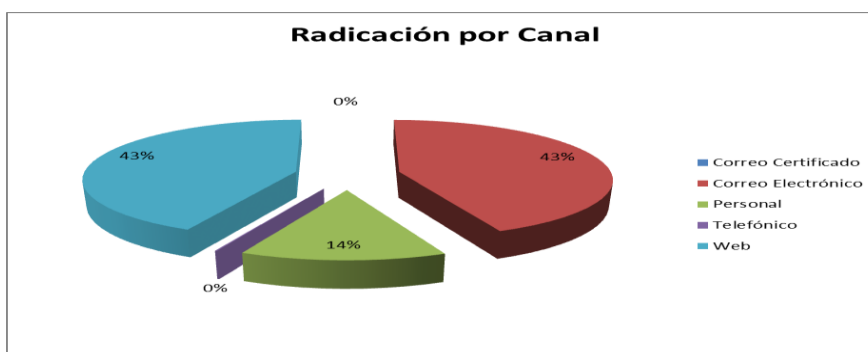


ANÁLISIS: Para el mes de octubre de 2020, se evidencia una disminución en el número de radicación y un aumento en el número de usuarios atendidos, en comparación con el año anterior.

5.3. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	
Correo Certificado	0	0,00
Correo Electrónico	291	43,43
Personal	91	13,58
Telefónico	1	0,15
Web	287	42,84
Total	670	100

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL

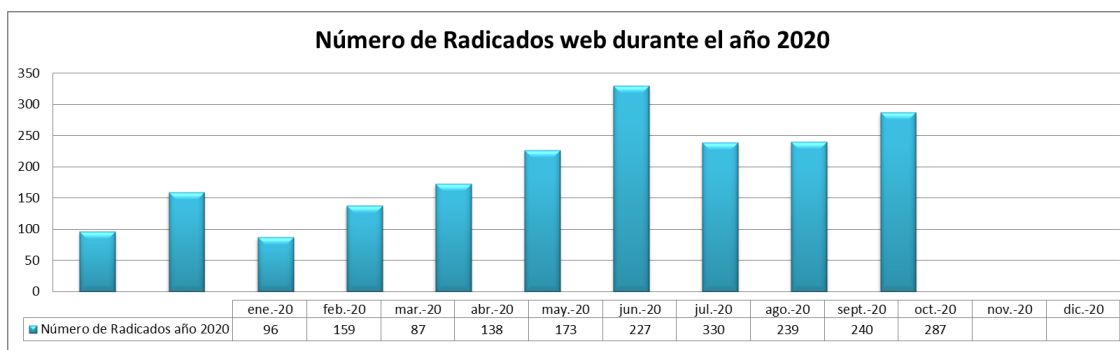


Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de octubre fue el correo electrónico con 43.43% de los requerimientos y la radicación Web con el 42.84%, el canal personal con el 13.58%, vía telefonica se generó una participación del 0,15% de los requerimientos, los demás canales no se recibieron ningún tipo de solicitud.

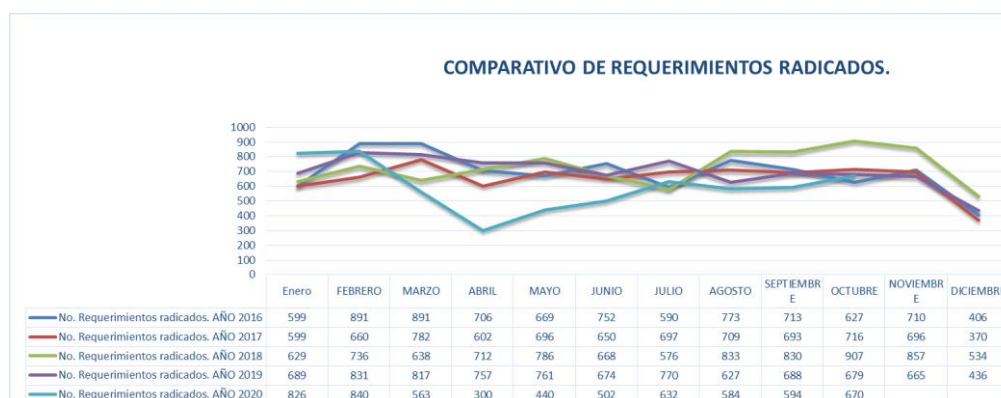
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

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	287		
% 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%	42,84		



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	670
NOVIEMBRE	710	696	857	665	
DICIEMBRE	406	370	534	436	
TOTAL	8327	7870	8706	8394	5568



	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6]
		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	865	342	1207	21	58
NOVIEMBRE					
DICIEMBRE					
TOTAL	3947	2708	8120	141	304

ANÁLISIS: En el mes de octubre de 2020 se radicaron 865 documentos externos (EE), y 342 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 58 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:

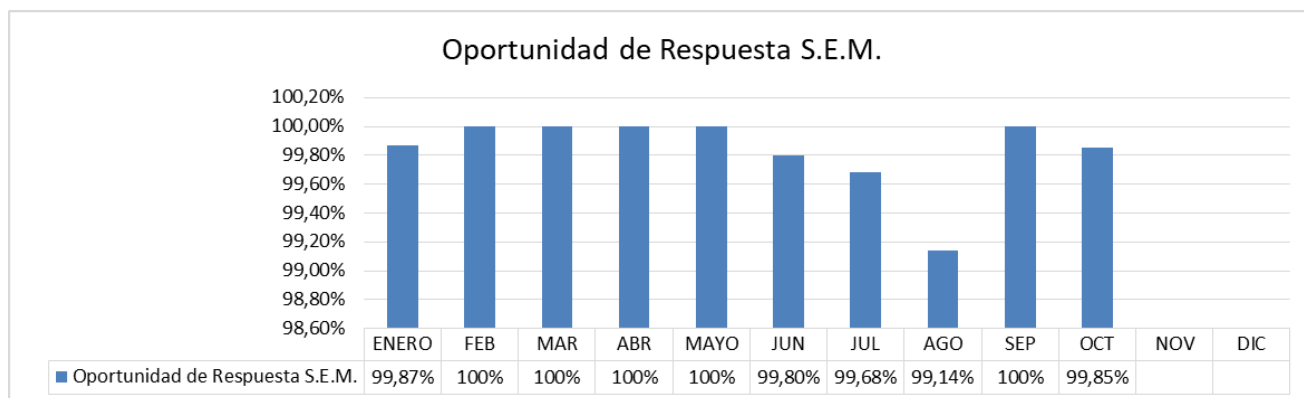
Oportunidad de respuesta: La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de octubre de 2020, es de 99,85%.

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%	99,85%		

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

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

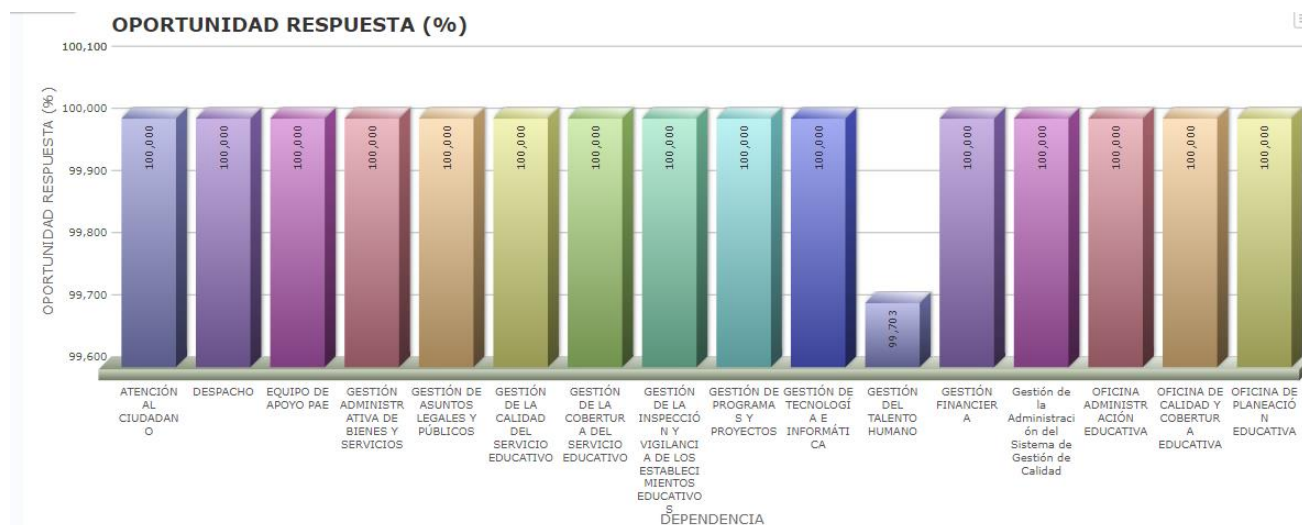
$$\frac{[(\text{Total de Requerimientos finalizados} + \text{requerimientos asignados} + \text{requerimientos anulados} + \text{requerimientos en trámite}) - (\text{requerimientos vencidos})]}{(\text{Total de requerimientos radicados})} \times 100.$$




Para el mes de octubre de 2020 se presentó un requerimiento finalizado fuera de tiempo, por parte del área de Talento Humano (prestaciones sociales), por lo cual la Secretaría de Educación presenta una oportunidad de respuesta del 99,85%.

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

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



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

REQUERIMIENTOS RADICADOS POR FUNCIONARIO

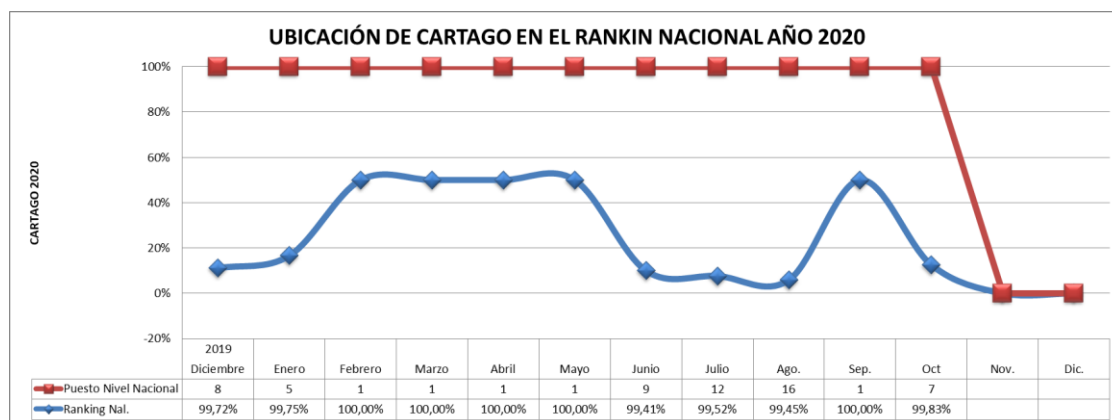
NOMBRE	TOTAL REQUERIMIENTOS	VENCIDOS DEL MES	OCTUBRE			OBSERVACIONES
			GESTIÓN	OPORTUNIDAD DE RES	PUNTAJE FINAL	
PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	6		100%	95%	33	
GLORIA LILIANA CALLE VARELA	6		100%	95%	30	DESCALIFICADA POR QUE YA GANÓ HASTA NOVIEMBRE
PATRICIA LONDOÑO ROJAS	35		94%	93%	28	DESCALIFICADA POR VENCIDOS INTERNO HASTA NOVIEMBRE 2020
VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	5		100%	93%	27	
DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	8		38%	95%	26	POR VENCIDOS INTERNOS HASTA NOVIEMBRE
ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ	74		88%	90%	26	
CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	10		70%	93%	26	DESCALIFICADA POR VENCIDOS DEL ÁREA
GLORIA ELSY TORO DUQUE	15		20%	95%	25	DESCALIFICADO VENCIDOS EXTERNOS HASTA OCTUBRE
JORGE ELECER TRUJILLO GRANADA	35		23%	94%	25	
PABLO CESAR TORO DUQUE	8		38%	95%	24	DESCALIFICADA POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA OCTUBRE
ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON	66		14%	92%	23	
MARCELA VARGAS GÓMEZ	66		88%	89%	23	
MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	2		100%	90%	23	DESCALIFICADA POR VENCIDOS DEL ÁREA
HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	31		74%	90%	23	DESCALIFICADO VENCIDOS EXTERNOS E INTERNOS HASTA DICIEMBRE 2020
JULIAN ALBERTO GALLEGO DIAZ	23		39%	92%	22	DESCALIFICADA POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA OCTUBRE
WILSON RAMOS OSORIO	6		100%	89%	22	
EVARISTO MORALES CABRERA	23		87%	88%	20	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	42	1	74%	86%	20	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS E INTERNOS HASTA DICIEMBRE
MAURICIO CHARRY ORTÍZ	6		33%	92%	19	
EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	8		100%	83%	17	
LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	8		38%	90%	17	
GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	49		69%	80%	15	
BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	26		62%	83%	14	DESCALIFICADA POR INSUFICIENCIA EN LA RESPUESTA HASTA QUE AMPLIE LA RESPUESTA
LUZ STELLA LÓPEZ	2		50%	88%	14	
ABIMAEI MARIN MEJIA	23		78%	81%	14	DESCALIFICADO VENCIDOS PROPIOS Y DEL ÁREA
BLANCA LIBIA PARRA	2		100%	83%	14	
JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	38		84%	73%	13	
BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	5		40%	85%	13	
GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	4		50%	84%	12	DESCALIFICADO VENCIDOS EXTERNOS HASTA DICIEMBRE Y BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA HASTA SEPT Y AMPLIACIÓN DE RESPUESTA
MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	2		50%	85%	11	
MIRYAM RUIZ HURTADO	12		100%	68%	11	
DALILA SABOGAL OSPINA	2		100%	76%	11	
JAIRO VALENCIA MURILLO	4		100%	75%	11	DESCALIFICADO VENCIDOS DEL ÁREA
VALERIA POSADA ORREGO	5		80%	71%	8	
LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	2		100%	62%	6	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA DICIEMBRE
JUAN CAMILO RIVAS PIEDRAHITA	3		100%	0%	5	
LAURA ANDREA APONTE	2		50%	0%	-1	
JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	0		#DIV/0!	0%	-3	SIN RADICADOS
JULIAN DAVID ARIAS GALLEGO	2		0%	0%	-3	
TOTAL	649	1				

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

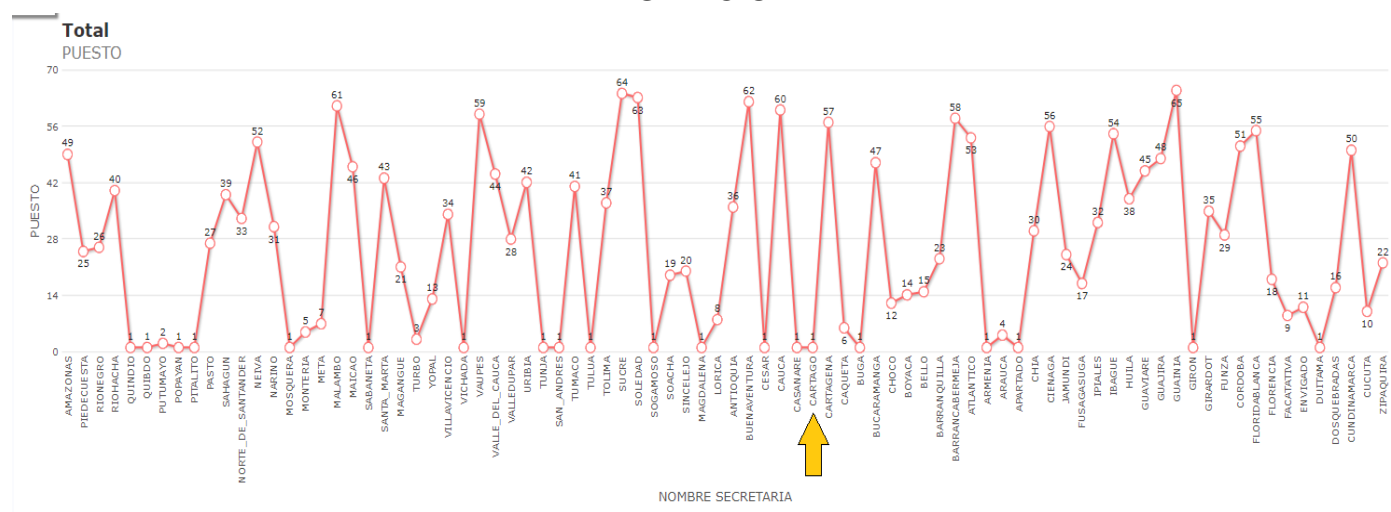
5.8 RANKING AÑO 2020

El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de octubre de 2020, fue de 99,83%.

RANKING AÑO 2020													
	Dic-2019	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic.
Oportunidad de respuesta SEM	99,72%	99,75%	100%	100%	100%	100%	99,41%	99,52%	99,45%	100%	99,83%		
Puesta a Nivel Nacional	8	5	1	1	1	1	9	16	12	1	7		



RANKING NACIONAL



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

5.8. TENDENCIA DE RADICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.

DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	TOTAL	No. De respuestas que se contestaron a tiempo o fuera de términos)																			
												ENERO		FEB		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGO		SEP		OCT	
												SI	NO	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	364	2060	360	0	256	0	334	0	155	0	211	0	183	1	253	2	301	4	315	0	363	1
TUTELAS	5	9	9	2	2	2	2	3	4	2	34	5	0	9	0	9	0	2	0	2	0	2	0	2	0	3	0	4	0	2	0
Trámites	451	568	215	139	217	304	368	271	270	299	2533	450	1	568	0	215	0	139	0	217	0	304	0	368	0	270	1	270	0	299	0
Sugerencias	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Felicitaciones	3	1	1	1	1	0	0	0	0	0	7	3	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quejas y Reclamos	5	6	4	3	8	11	7	5	5	5	49	5	0	6	0	4	0	3	0	8	0	11	0	7	0	5	0	5	0	5	0
TOTAL	826	840	563	300	440	502	632	584	594	670	4687	825	1	840	0	563	0	300	0	440	0	501	1	630	2	579	5	594	0	669	1
												826		840		563		300		440		502		632		584		594		670	

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 OCTUBRE 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, con excepción del CAR2020ER005464 el cual se anexa a los demás requerimientos que se encuentran pendientes, de meses anteriores, por parte de algunas áreas, por lo cual se solicita ampliar la respuesta dada al peticionario y remitir al área de atención al ciudadano, copia de la misma, para así dar de baja en el 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	CAR2019ER008336	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.	SI, Se amplió la respuesta a la ciudadana mediante radicado CAR2020EE009564
2	CAR2020ER002261	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.	SI, Se amplió la respuesta mediante Resolución 0576 del 12 de Junio de 2020

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nít: 891.900.493.2	PAGINA [11]
		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	CAR2020ERO02682	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	CAR2020ERO03786	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
5	CAR2020ERO04621	Recursos Humanos Prestaciones Sociales	Solicitud de resolución de pensión	Que una vez radicada su solicitud, en la fecha 27 de agosto de 2020 e identificada con CAR2020ER004621, nuestro equipo de prestaciones sociales, revisó exhaustivamente la documentación aportada, para garantizar que el servicio llegue al final deseado sin contratiempos, información, que, en su caso, nuestro equipo no encontró conforme, en razón a que el trámite requiere: Copia del comprobante de pago de última mesada pensional. Copia de la resolución que lo pensionó por el Fondo del Magisterio.	SI
6	CAR2020ERO05454	Gestión de la calidad del servicio educativo (mejoramiento)	Estrategia Quiero Ser Joven en Acción	"Cordial saludo, Confirmo el recibido de la información relacionada con la estrategia del Programa Jóvenes en Acción. Resaltamos este la realización de este importante convenio interadministrativo suscrito entre Prosperidad Social y su municipio. De igual manera informar, que ya se ha iniciado la socialización de la información con las instituciones educativas oficiales, para que a su vez esta información llegue a estudiantes familias y comunidad en general. Se ha realizado difusión de las piezas comunicativas en la página WEB de la administración municipal, en los canales y redes de la Secretaría de Educación. De igual manera se articula esta acción con el SENA y/o Instituciones de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano. Es un gusto poder facilitar espacios y oportunidades a los jóvenes, para el fortalecimiento de sus trayectorias educativas y la garantía de sus derechos. "	SI
7	CAR2020ERO05464	Gestión del talento humano (hojas de vida)	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Cordial Saludo: El día 06 de Octubre de 2020, me comunica vía telefónica, el señor XXXXXXXX, Asesor de la Gobernación del Valle del Cauca, solicitando el decreto general con el cual el Municipio de Cartago, Valle del Cauca, vinculó a todo el personal Docente, Directivos Docentes y Administrativos a la planta de personal global del Municipio de Cartago Valle. El día 07 de Octubre del presente año, envía oficio de solicitud el presente, se hace el ingreso radicado por la plataforma del SAC, el cual fue asignado a mi usuario, dentro de mis funciones, soy un remitente de la información y dar respuesta correspondiente, la aprobación de la respuesta oficial a esta solicitud, depende de las directrices del Jefe de Despacho, por lo que, debe allegar un oficio del funcionario respectivo de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, donde certifique su vinculación contractual con el Departamento. Lo anterior, debido a que este ente territorial, en sus archivos reposa los actos administrativos que solicitan, debiendo facilitarlos para que el contratante realice su gestión. Agradecemos, tener muy en cuenta esta información.	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
8	CAR2020ER005522	Gestión de la calidad del servicio educativo (evaluación)	GESTIÓN DE INFORMACIÓN	Cordial saludo, En atención a su solicitud de vigilancia del cumplimiento del protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de coronavirus COVID-19 en el proceso de aplicación de las pruebas de Estado Saber a nivel nacional. Con gusto le informo que nos hemos puesto en contacto con la Secretaría de Salud y Protección Social, para que atienda dicho requerimiento por ser de su competencia.	SI
9	CAR2020ER005555	Gestión de la inspección y vigilancia de los establecimientos educativos	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL	Cordial saludo, Me permito adjuntar Certificación del Instituto Nacional De Educación Y Capacitación "INEC".	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	2
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	41

GRÁFICA.



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

5.10.1. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS TUTELAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL MES DE OCTUBRE DE 2020.

De las dos (2) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en este mes, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento.

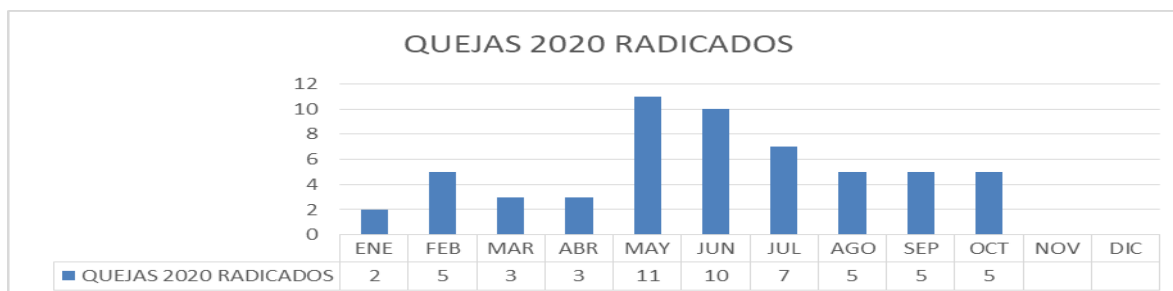
NUMERO S.A.C	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2020ER005542	2020-00109 ADMITE TUTELA	SOLICITUD DE DESVINCULACION COMO PARTE ACCIONADA Su señoría, habiéndose procedido por parte de la Secretaría de Educación Municipal, dentro de la presente actuación, conforme lo ordena la norma, 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 y al establecerse que no se le vulneró ningún derecho fundamental al accionante.	SI
CAR2020ER005852	RADICADO 2020-00092-00, NOTIFICACION AUTO No. 883- ADMITE TUTELA Y VINCULA- URGENTE	AL HECHO PRIMERO: Es cierto. AL HECHO SEGUNDO: Es cierto. AL HECHO TERCERO: Es cierto, es importante aclarar que la respuesta que se entrega por parte de la secretaría de Educación Municipal es ajustada en consonancia con sus funciones legales en cuanto a prestaciones sociales de los docentes, ya que son reconocidas y pagadas por el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio y administradas directamente por la Fiduciaria LA PREVISORA S.A. a través de un contrato de fiducia. AL HECHO CUARTO: No es cierto, teniendo en cuenta que esta Secretaría, no ha vulnerado ningún derecho fundamental a la accionante; lo cierto es que hasta el momento la secretaría de Educación del municipio de Cartago Valle no ha expedido acto administrativo al accionante que ordene la pensión ya que LA PREVISORA S.A. no ha realizado ningún reconocimiento de la misma. AL HECHO QUINTO: No es cierto, por parte de la Secretaría de Educación Municipal se le entrego la debida respuesta de fondo a la accionante, según lo establecido en el Decreto 2831 de 2005 artículos 2 y 3.	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	5
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	56

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

5.11.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



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

Así mismo se realizó seguimiento a las dos quejas que se encontraban pendientes de finalizar en el reporte del mes de septiembre 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 secretaria y radicada con el S.A.C No CAR2020ER000359 el día 16 de enero de 2020, me permito remitirle copia de la comunicación enviada a la institución educativa Ramón Martínez Benítez cuyo No de radicado es CAR2020EE000724 de fecha 28 de enero de 2020. La I.E. deberá responderle y argumentar su decisión. Por la atención a la presente le doy mis agradecimientos.	SI
2	CAR2020ER000660	Queja contra la rectora de la Institución Educativa R.M.B.	Recursos Humanos	En atención a la petición me permito comunicarle que se procedió a citarlo a la oficina de administración educativa, con el fin de tratar la petición y explicarle normativamente la situación, se procede a expedir acta de reunión con el fin de dar trámite y respuesta a la misma, la cual será firmada por las partes con el fin de proceder de conformidad.	SI
3	CAR2020ER000939	Inconformidad por descuento por nomina	Recursos humanos	Por error involuntario en el mes de diciembre no se hicieron los descuentos para todos los afiliados a la entidad la ofrenda, por lo tanto, la ofrenda en el mes de enero envió el archivo plano con doble cuota para todos los afiliados. La cuota del mes de febrero no se le descontara, y se le enviara aviso a la ofrenda para no ir a causar algún inconveniente por este hecho.	SI
4	CAR2020ER001155	Queja en contra de la docente de grado primero de la jornada de la mañana sede Antonio Nariño	Recursos Humanos	En atención a la queja radicada en este despacho, se procedió a remitir la misma a la Institución Educativa Indalecio Penilla, con el fin de que se diera inicio al debido proceso; de la I.E. informaron que se citaría a reunión con las partes involucradas para el día 19 de febrero de 2020 y presentaron oficio enviado por la docente. Por lo anterior espero que la situación haya quedado resuelta, por tanto, le informo que este despacho quedará atento a sus comentarios e inquietudes	SI

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

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 académica, 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 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	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.	SI La ampliación de la respuesta fue remitida al ciudadano mediante radicado CAR2020ER4906
9	CAR2020ER 002002	Buena tarde, envió tramite queja presentada por un acudiente del profesor	Recursos Humanos	En atención a su comunicación, sobre las acciones adelantadas frente a la queja remitida por este despacho en contra del docente, me permito comunicarle que se procedió a dar respuesta a la peticionaria, en los mismos términos. Agradezco de antemano la atención prestada.	SI
10	CAR2020ER 002122	Queja por negación de un trámite en la I.E. Alfonso López Pumarejo	Recursos Humanos	En respuesta a su petición, me permito comunicarle que se procedió a requerir a la Institución Educativa Alfonso López Pumarejo, la información sobre horarios de atención durante los días de su petición, para lo cual indicaron que se encontraban trabajando en jornada continua, información que le fue suministrada de manera verbal.	SI
11	CAR2020ER 002332	Inconsistencias de nomina	Recursos humanos	Revisando el sistema de nómina humano efectivamente no se canceló en el periodo teniendo el respectivo derecho de la bonificación pedagógica equivalente al 11% de la asignación básica mensual por ser la del año 2019. En base a lo anterior, la respectiva liquidación y cancelación de la bonificación pedagógica, se estará llevando a cabo en los próximos días	SI
12	CAR2020ER 002349	PAE- programa de alimentación escolar	Equipo de apoyo PAE	Con el fin que informara los motivos por los cuales se retrasó la entrega, solicitando además presentar el plan de mejora ante estas eventualidades. El operador del PAE responde con un plan de mejora anexo para las siguientes entregas.	SI

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

				<p>Con relación a las responsabilidades del operador y los docentes cabe resaltar, que estas, están establecidas en la resolución 29452 de 2017 y demás normas expedidas por el gobierno nacional con ocasión de la declaratoria de estado de emergencia por el COVID 19</p> <p>Agradezco de manera especial la preocupación expresada, y estoy atenta a atender cualquier solicitud en pro del buen funcionamiento y ejecución del programa.</p>	
13	CAR2020ER 002457	Quejas contra administrativos de instituciones educativas de calidad - plan de estudio	Oficina de calidad y cobertura.	<p>Respondemos a su anónimo oficio por ser una responsabilidad legal de parte nuestra, sin embargo los invitamos a no temer denunciar cualquier situación que pueda de manera irregular violentar los derechos de cualquier persona.</p> <p>En relación con el caso del anónimo, queremos enterarlos que la SEM se ha acogido a las directrices ministeriales frente a la emergencia COVID 19 y los rectores y directivos de la educación nos debemos acoger a ellas para brindar el derecho constitucional de la educación a la población que como nuestra misión atendemos.</p>	NO
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.</p> <p>Así mismo se remitió oficio a la señora xxxxxxxxxx, 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 Prestaciones Sociales	<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>	<p>SI</p> <p>La ampliación de la respuesta fue remitida al ciudadano mediante radicado CAR2020EE009087</p>
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 xxxxxxxxxxxxxx, 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>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.</p>	SI

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

18	CAR2020ER002724	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	CAR2020ER002726	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 ciudadano mediante radicado CAR2020EE009083
19	CAR2020ER002727	Reclamación administrativa dobles descuentos en salud.	Recursos humanos Prestaciones Sociales	Con la presente le notifico que una vez recibida su solicitud radicado CAR2020er002727, el día 04 de junio de 2020 con CAR2020ee005122, se trasladó a la Fiduprevisora, S.A. como entidad administradora de los recursos del fondo nacional de prestaciones sociales del magisterio, de conformidad con el procedimiento establecido en el decreto nacional 2831 de 2005, para que resuelva en sede administrativa sobre la petición de devolución en descuentos de salud, de la docente de la referencia. Tan pronto se obtenga respuesta de la entidad fiduciaria, le estaremos notificando la respuesta de fondo a su solicitud en los términos establecidos por el C.P.A.C.A., lo anterior con fundamento en que nuestra entidad carece de competencia para tomar decisiones al respecto. Derecho: artículo 21 del C.P.A.C.A.	SI La ampliación de la respuesta fue remitida al ciudadano mediante radicado CAR2020EE009088
20	CAR2020ER002728	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	CAR2020ER002875	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	CAR2020ER002883	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 xxxxxxxxxx, informándole el correo electrónico por medio del cual puede solicitar el certificado de estudios, la cual se adjunta	SI
25	CAR2020ER002971	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 denuncia 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.	SI

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

				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.	
26	CAR2020ER002982	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	CAR2020ER003011	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	CAR2020ER003046	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
29	CAR2020ER003105	Solicitud información	Gestión de la cobertura del servicio educativo	La secretaria 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

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

32	CAR2020ER003310	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	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
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 solicito 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	SI

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

				fue tomada en cuenta, y será seguida al detalle con el fin de que no vuelva a suceder y dar tranquilidad a todos los funcionarios.	
40	CAR2020ER 003776	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	CAR2020ER 004062	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	CAR2020ER 004440	"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	CAR2020ER 004340		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
44	CAR2020ER 004341	Extralimitación docente	Recursos Humanos	Por tratarse de una queja anónima la presente respuesta será publicada en la cartelera de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación Municipal, por el término de ley establecido."	SI
45	CAR2020ER 004390	Inconvenientes presentados por varios docentes de la jornada de la tarde de bachillerato	Recursos Humanos	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	CAR2020ER 004398	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

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

47	CAR2020ER 004785	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	CAR2020ER 004857	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	CAR2020ER 004870	Inasistencia de dos funcionarios administrativos	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	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 CAR2020EE0846	SI
50	CAR2020ER 004891	REPORTE DE DAÑOS OCASIONADOS POR EL OPERADOR DEL PAE	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	Acuso recibido y se socializo con el enlace del PAE de la entidad Territorial, para su respectivo tramite y gestión ante el operador del programa, quedando a la espera, que cumpla el compromiso de reparar los daños ocasionados, a la mayor brevedad posible, acorde con lo manifestado.	NO
51	CAR2020ER 005281	Notificación cesantías parciales	DESPACHO	A la pregunta, referente a la fecha real de notificación, le informamos, si bien es cierto la Notificación, está con fecha del 18 de septiembre de 2020 y el correo enviado de notificación al docente del acto administrativo, fue el 29 de septiembre de 2020, al ser una notificación electrónica, el término a cargo de la Fiduprevisora, se contará desde la fecha en que evidentemente se entregó copia íntegra del acto administrativo.	NO No es el procedimiento, ya que hay partes interesadas, o sea que no hay independencia en la respuesta.
52	CAR2020ER 005330	Queja sobre tramite en la I.E. Alfonso López Pumarejo	Gestión de la inspección y vigilancia	Asignado	
53	CAR2020ER 005391	Informe de auxiliar de Servicios Generales Esneider Osorio	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Cordial saludo: En atención al reporte, por posible ausentismo del funcionario administrativo, me permito comunicarle, que se procedió a requerir al mismo, con el fin de que informará a este Despacho, el motivo por el cual, no se ha habido presentado a laborar, obteniendo como respuesta, que se encontraba en asilamiento por posible COVID-19, a partir del 29 de septiembre de 2020 hasta el 12 de octubre de 2020, acorde a los protocolos de bioseguridad y a comunicación expedida por la Secretaría de Salud, la cual adjunto.	SI

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

54	CAR2020ER 005518	Derecho de Petición	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Hemos recibido su derecho de petición y frente a sus peticiones es importante que ustedes sepan que dentro de la autonomía administrativa de los establecimientos educativos de carácter privado, ellos poseen sus estatutos de gobierno escolar en el cual existen representantes de padres de familia, estudiantes, docentes y directivos del establecimiento, para dirimir los conflictos que se presenten. Cuando uno o varios padres de familia poseen desacuerdos con el proceder del o de los directivos de un establecimiento educativo, el debido proceso inicia intentando solucionar el conflicto al interior del mismo, por lo que intentaremos resolver sus peticiones una a una.	SI
55	CAR2020ER 005717	Copia memorando	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	De acuerdo con lo anterior, el Rector de la Institución Educativa, en su condición de inmediato superior del docente renuente a la flexibilización y al cumplimiento de sus deberes, será quien ante la presentación reiterativa de la presunta falta y ante el debido agotamiento del conducto regular, quien presente a la Oficina de Control Interno Disciplinario, queja formal para que se le inicie el respectivo proceso de investigación disciplinaria, por el incumplimiento de los deberes señalados en el artículo 34 numerales 1, 7, 10, 11, 15 y 17 de la Ley 734 de 2002; y, la incursión en prohibición a que está sometido como servidor público, establecidos en el artículo 35 numerales 1 y 7 de la mencionada ley disciplinaria, citados en los numerales 8 y 9 del presente documento responsivo a su inquietud e informar a esta secretaría sobre la misma.	SI
56	CAR2020ER 005824	Queja funcionarios del alfonso lopez pumarejo por la no atencion en la institucion	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Al respecto, le manifestamos, que se ha enviado comunicación al rector de la Institución Educativa Alfonso López Pumarejo, a fin que exprese y pronuncie sobre su queja presentada ante este Despacho. Es importante precisar, que el Directivo Docente en mención, debe conocer en primera instancia la queja, para que exponga sus razones, toda vez que, aun en época de emergencia sanitaria provocada por la pandemia COVID-19, es obligación del Estado el seguir prestando el servicio educativo y la atención al público o comunidad educativa. El Ministerio de Educación Nacional, expidió orientaciones a través de las Circulares 019 del 14 de marzo, 020 del 16 de marzo y 021 del 17 de marzo de 2020 y las Directivas 05 del 25 de marzo y 09 del 7 de abril de 2020, con el fin de orientar las actividades del sector educativo para garantizar la continuidad de la prestación del servicio público educativo de educación preescolar, básica y media. Finalmente, el rector de la Institución Educativa Alfonso López Pumarejo, se pronunciará sobre su queja, comprometiéndose a enviarle a usted, documento responsivo con copia a este Despacho.	SI

	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	18
TRÁMITES	23
SONIDO Y OTROS	0
CUPOS	1
TRANSPORTE	0
PAE	2
ADMINISTRATIVOS	6
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	57

ANÁLISIS: De las 57 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 18 de ellas corresponde a quejas presentadas contra Docentes y/o Directivos Docentes, las demás son 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	3
S.M.J.	5
M.A.	3
ACADÉMICO	2
A.L.P	3
A.H.G	4
R.M.B.	2
C.C.	6
GABO	3
I.P.	1
M.Q.P.	0
L.G	0
SEM	22
OTRO (Privados y ETDH)	3
TOTAL	57

	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 siete 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 correspondientes a mal trato 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	2	2	1	2	1	2		4	1	1				2	18
TRÁMITES	1		2					2					18		23
SONIDO Y OTROS															0
CUPOS							1								1
TRANSPORTE															0
PAE													2		2
ADMINISTRATIVOS					2	1			2				1		6
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	3	5	3	2	3	4	2	6	3	1	0	0	22	3	57

5.12. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

INTERNET: En el mes de octubre 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 están trabajando para solucionar los problemas con el servicio y que estas se presentan en todo el Municipio de Cartago.

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

PLATAFORMA S.A.C: durante el mes de octubre se presentó fallas en la plataforma S.A.C V 2.0., se informó a travez del grupo establecido por el Ministerio de Educación y fue solucionado de inmediato.

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

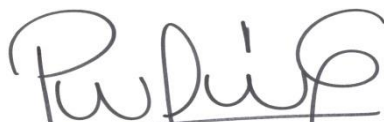
6. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

- ✓ Se recibieron 670 requerimientos en el mes de octubre de 2020, de los cuales 449 PQR, se encuentran finalizados, 9 en trámite y 213 asignados.
- ✓ El promedio de radicación de entrada para el mes de octubre de 2020, fue de 32 radicaciones diarias.
- ✓ En el mes de octubre de 2020 se radicaron 865 documentos externos (EE), y 342 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 58 radicaciones diarias.
- ✓ La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de octubre de 2020, es de 99,85%.
- ✓ El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de octubre de 2020, fue de 99,83%.
- ✓ 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, con excepción del CAR2020ER005464 el cual se anexa a los demás requerimientos que se encuentran pendientes, de meses anteriores, por parte de algunas áreas, por lo cual se solicita ampliar la respuesta dada al peticionario y remitir al área de atención al ciudadano, copia de la misma, para así dar de baja en el informe hasta tanto no envíen copia de dicha respuesta.
- ✓ De las dos (2) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en este mes, 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 octubre de 2020, se recibieron en la Secretaría de Educación, cinco (5) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, a la fecha cuatro se encuentran debidamente tramitadas y se muestra suficiencia en la respuesta y un requerimiento se encuentra en estado asignado, por lo cual se les hará el respectivo seguimiento en el mes de noviembre. Así mismo se realizó seguimiento a las dos quejas que se encontraban pendientes de finalizar en el reporte del mes de septiembre de 2020

	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 octubre 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)