

	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
DICIEMBRE DE 2020.**

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Enero 4 de 2021



	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 diciembre 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 noviembre 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.

se analiza los tres grandes proveedores que tiene la unidad de atención al ciudadano como son: servicio telefónico, internet y plataforma S.A.C.

Por último, se hace un análisis de la encuesta de satisfacción al usuario realizada durante el último semestre del año 2020.

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 diciembre de 2020 al 31 de diciembre 2020.
- ✓ **Fecha de Elaboración:** enero 4 de 2021.

Total, de Requerimientos.	455
Abierto	0
Finalizado	339
Asignado	114
En trámite	2
Anulado	0

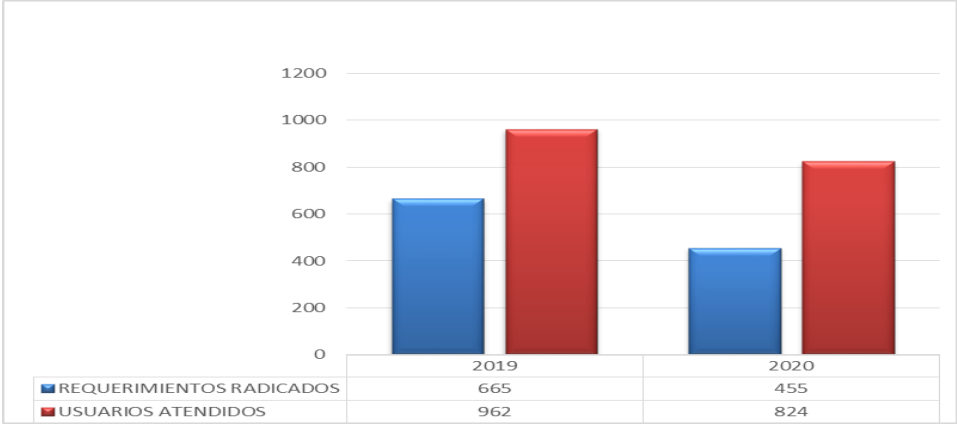
5.1. Resumen de radicación Año 2020.

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
Noviembre 2020	627	19	33	867
Diciembre 2020	455	20	23	824
TOTAL	7032	241	351	9996

5.2 Resumen radicación diciembre 2019 VS diciembre 2020.

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
2019	665	19	35	962	53
2020	455	20	23	824	42

Gráfica de radicaciones de diciembre 2019 vs diciembre 2020

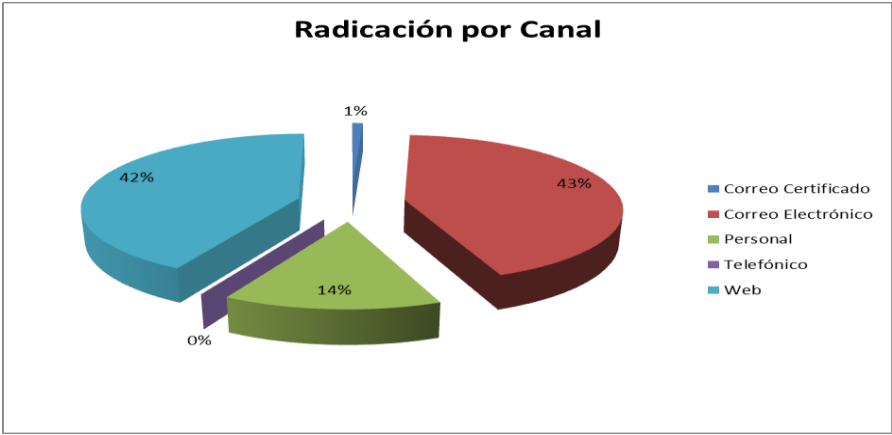


ANÁLISIS: Para el mes de diciembre de 2020, se evidencia una disminución en el número de radicación y en el número de usuarios atendidos, en comparación con el año anterior, esta situación se pudo presentar por las medidas preventivas en lo referente al Covid -19

5.3. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	%
Correo Certificado	4	0,88
Correo Electrónico	196	43,08
Personal	64	14,07
Telefónico	0	0,00
Web	191	41,98
Total	455	100

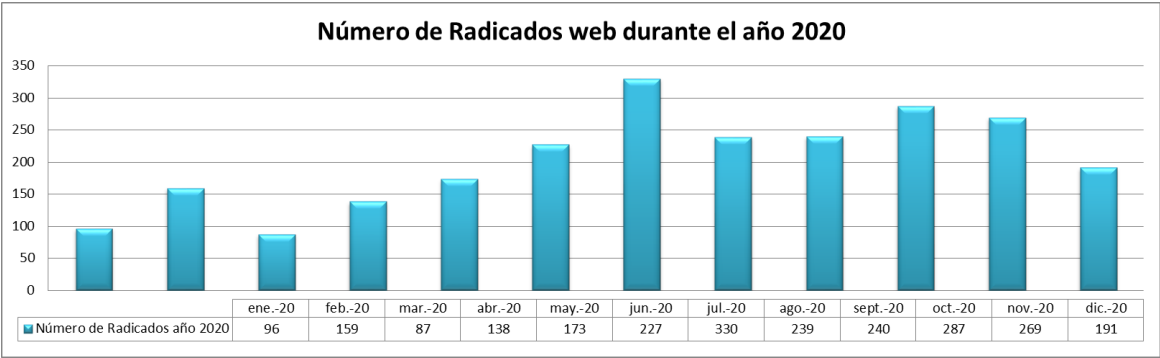
PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL



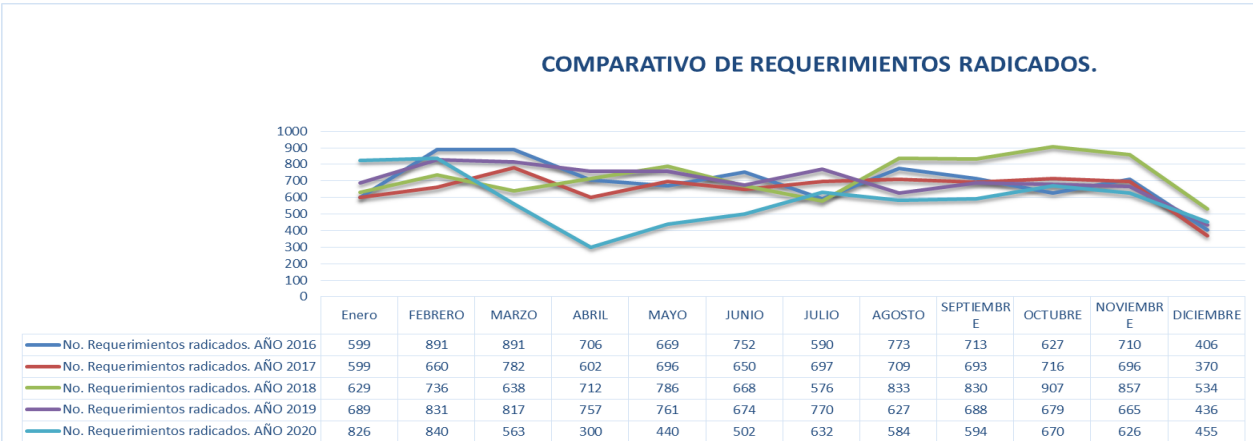
Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de diciembre fue el correo electrónico con 43,08% de los requerimientos y la radicación Web con el 41,98%, el canal personal con el 14,07%, por correo certificado se recibió el 0,88% de los requerimientos, los demás canales no se recibieron ningún tipo de solicitud.

5.4 Número de radicaciones WEB año corrido 2020

Mes/Año	Ene 2020	Feb 2020	Mar 2020	Abr 2020	May 2020	Jun 2020	Jul 2020	Ago 2020	Sep 2020	Oct 2020	Nov 2020	Dic 2020
Número de Radicados en el mes	96	159	87	138	173	227	330	239	240	287	269	191
% 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	42,97	41,98



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	626
DICIEMBRE	406	370	534	436	425
TOTAL	8327	7870	8706	8394	7032



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	526	393	919	19	48
DICIEMBRE	381	363	744	20	37
TOTAL	4854	3464	9783	180	389

ANÁLISIS: En el mes de diciembre de 2020 se radicaron 381 documentos externos (EE), y 363 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 37 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.

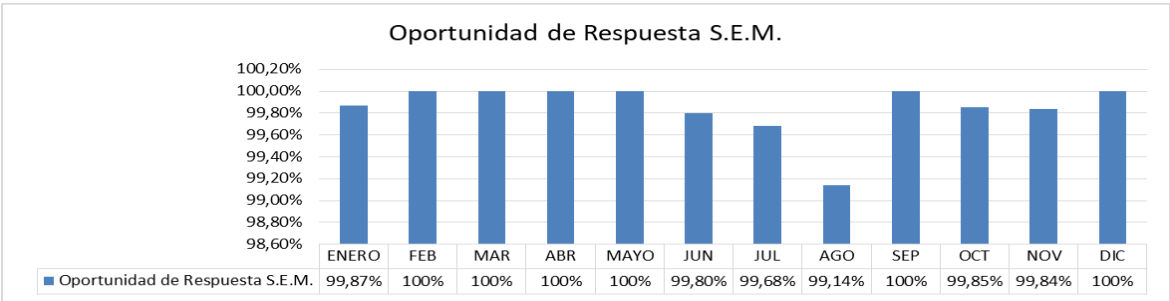
5.7. INDICADOR DE GESTIÓN:

Oportunidad de respuesta: La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de diciembre de 2020, es de 100%.

Oportunidad de Respuesta S.E.M. año 2020												
MES	ENE	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%	99,84%	100%

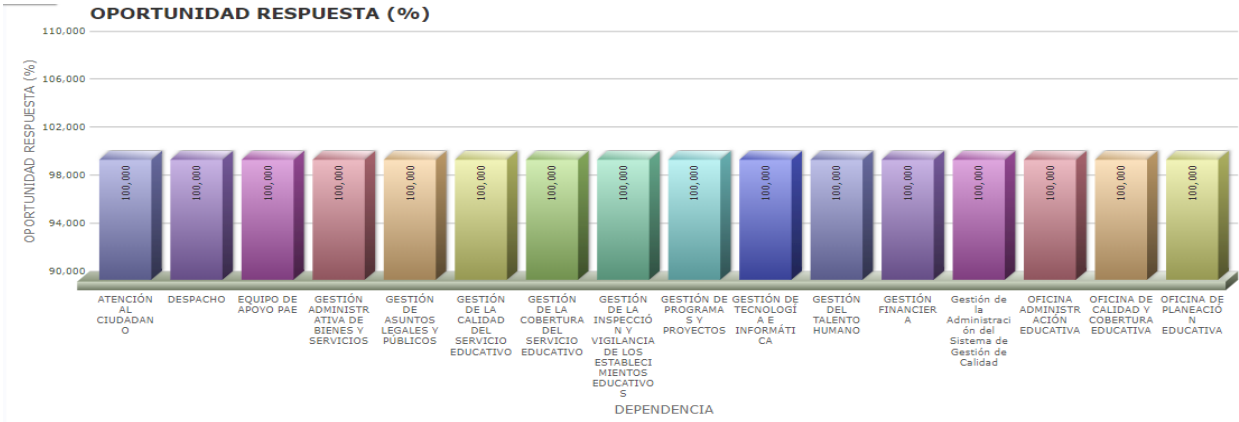
A continuación, se describe la fórmula aplicada para arrojar los resultados del indicador del área de Atención al ciudadano.

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



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

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



5.7.2. REQUERIMIENTOS RADICADOS POR FUNCIONARIO

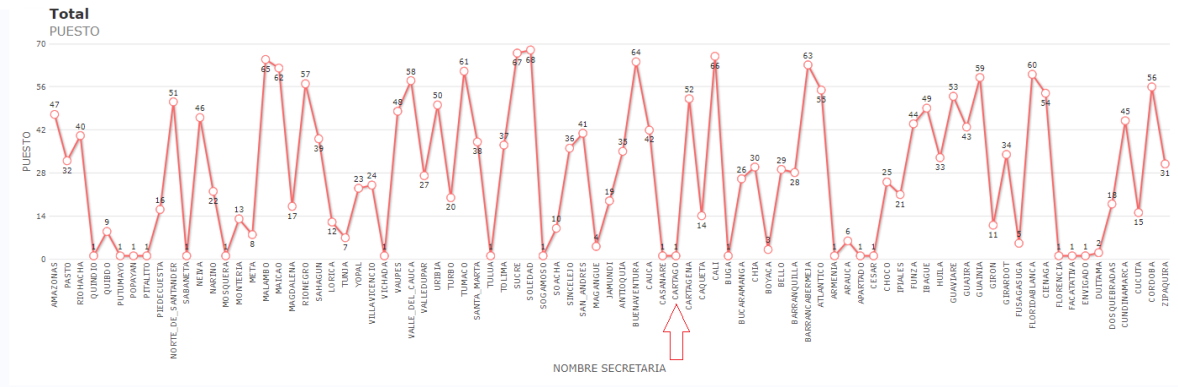
DICIEMBRE 2020							OBSERVACIONES
No.	NOMBRE	TOTAL REQUERIMIENTOS	VENCIDOS DEL MES	GESTIÓN	OPORTUNIDAD DE RES	PUNTAJE FINAL	
1	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	1		100%	98%	36	YA GANÓ
2	GLORIA LILIANA CALLE VARELA	4		100%	97%	36	YA GANÓ
3	VALERIA POSADA ORREGO	10		20%	97%	31	
4	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	19		47%	97%	32	
5	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	2		50%	96%	29	DESCALIFICADO VENCIDOS EXTERNOS HASTA ENERO Y BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA HASTA SEPT Y AMPLIACIÓN DE RESPUESTA
6	WILSON RAMOS OSORIO	9		89%	95%	33	
7	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	2		50%	93%	27	
8	PABLO CESAR TORO DUQUE	15		47%	93%	29	
9	ERIC ANDRES MARTINEZ MUNOZ	49		71%	91%	32	
10	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	11		27%	91%	27	DESCALIFICADA POR INSUFICIENCIA EN LA RESPUESTA HASTA QUE AMPLIE LA RESPUESTA
11	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	2		50%	90%	24	
12	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	8		100%	90%	31	
13	MARCELA VARGAS GÓMEZ	32		94%	88%	32	
14	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	21		86%	88%	30	
15	ABIMAEEL MARIN MEJIA	31		48%	87%	27	DESCALIFICADO VENCIDOS PROPIOS Y DEL ÁREA
16	PATRICIA LONDOÑO ROJAS	21		57%	87%	27	
17	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	25		96%	87%	29	DESCALIFICADO VENCIDOS EXTERNOS E INTERNOS HASTA DICIEMBRE 2020
18	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	31		74%	85%	27	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS E INTERNOS HASTA DICIEMBRE
19	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	1		100%	84%	24	
20	CESAR AUGUSTO ROJAS GIL	1		100%	83%	23	
21	MAURICIO CHARRY ORTIZ	11		45%	83%	20	
22	EVARISTO MORALES CABRERA	5		100%	82%	23	
23	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	20		95%	82%	25	
24	JUAN CAMILO RIVAS PIEDRAHITA	2		100%	80%	21	
25	LUZ STELLA LÓPEZ	8		75%	80%	19	
26	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	8		88%	79%	20	
27	GLORIA ELSY TORO DUQUE	7		57%	77%	17	
28	ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON	7		86%	77%	18	
29	BLANCA LIBIA PARRA	12		83%	77%	19	
30	JULIAN ALBERTO GALLEGO DIAZ	9		100%	76%	20	
31	JORGE ELIECER TRUJILLO GRANADA	20		100%	75%	21	
32	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	28		86%	72%	19	
33	JAIRO VALENCIA MURILLO	6		100%	69%	16	DESCALIFICADO VENCIDOS DEL ÁREA
34	MIRYAM RUIZ HURTADO	10		80%	69%	15	
35	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	1		100%	65%	13	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA DICIEMBRE
36	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	1		100%	46%	12	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA MARZO
37	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	4		50%	0%	6	
38	JULIAN DAVID ARIAS GALLEGO	1		0%	0%	2	
39	DALILA SABOGAL OSPINA	0		#DIV/0!	0%	5	SIN RADICADOS
40	LAURA ANDREA APONTE	0		#DIV/0!	0%	4	SIN RADICADOS
41	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	0		#DIV/0!	0%	3	DESCALIFICADA POR VENCIDOS DEL ÁREA
42	CARMEN CECILIAVASQUEZ DE GARCIA	0		#DIV/0!	0%	2	SIN RADICADOS
43	VÍCTOR HUGO ARIAS JARAMILLO	0		#DIV/0!	0%	1	SIN RADICADOS
TOTAL		455	0				

5.8 RANKING AÑO 2020

El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de diciembre de 2020, fue del 100%, ocupando el puesto No. 1, este reporte el Ministerio de Educación lo publica en la plataforma SAC.

RANKING AÑO 2020													
	Dic-2019	Enero	Feb	Mar	Ab	May	Jun	Julio	Ago.	Sep	Oct	Nov	Dic.
Oportunidad de respuesta SEM	99,72 %	99,75 %	100 %	100 %	100 %	100 %	99,4 %	99,5 %	99,4 %	100 %	99,8 %	99,7 %	100 %
Puesta a Nivel Nacional	8	5	1	1	1	1	9	16	12	1	7	7	1

5.8.1. RANKING NACIONAL



5.9. TENDENCIA DE RADICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.

DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	No. De respuestas que se contestaron a tiempo o fuera de términos)																							
														ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEP	OCT	NOV	DEC												
														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	327	186	2060	360	0	256	0	334	0	155	0	211	0	183	1	253	2	301	4	315	0	363	1	326	1	245	0
TUTELAS	5	9	9	2	2	2	2	3	4	2	7	6	34	5	0	9	0	9	0	2	0	2	0	2	0	2	0	3	0	4	0	2	0	7	0	6	0
Trámites	451	568	215	139	217	304	368	271	270	299	289	258	2533	450	1	568	0	215	0	139	0	217	0	304	0	368	0	270	1	270	0	299	0	289	0	199	0
Sugerencias	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	4	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	
Felicitaciones	3	1	1	1	1	0	0	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	0	0	0	
Quejas y Reclamos	5	6	4	3	8	11	7	5	5	5	2	4	49	5	0	6	0	4	0	3	0	8	0	11	0	7	0	5	0	5	0	5	0	2	0	4	0
TOTAL	826	840	563	300	440	502	632	584	594	670	626	455	4687	825	1	840	0	563	0	300	0	440	0	501	1	630	2	579	5	594	0	669	1	625	1	455	0
														826		840		563		300		440		502		632		584		594		670		626		455	

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.

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

5.9.1. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE 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, se deja los requerimientos que se encuentran pendientes, de meses anteriores, por parte de algunas áreas, y 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.

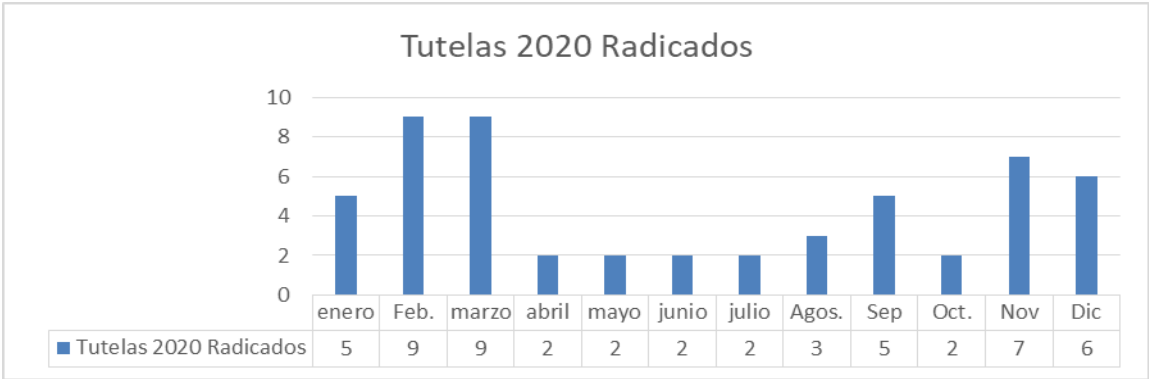
No	NUMERO S.A.C.	Funcionarios Responsables	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
1	CAR2020E R002682	Gestión de la Calidad del Servicio Educativo (TIC)	Solicitud de información-conectividad	Las propuestas de conectividad favor radicarlas en la alcaldía Municipio Se enviará información por correo email, relacionado con listado de sedes y datos matricula.	NO Se solicita al área ampliar la respuesta dada
2	CAR2020E R003786	Bienes Y Servicios	Solicitud corrección de facturas	En comunicación telefónica y por correo se está adelantando los trámites ante la empresa de energía.	NO Se solicita al área ampliar la respuesta dada
3	CAR2020E R005464	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.	NO Se solicita al área ampliar la respuesta dada
4	CAR2020E R006617	Despacho	COMUNICACIÓN DESIGNACIÓN SUPERVISIÓN	Me permito informarle que he recibido la información y se procederá a dar cumplimiento a lo asignado.	SI
5	CAR2020E R006838	Gestión del talento humano (hojas de vida)	Certificados de notas grado 10 y 11 colegio ASED	Por medio de la presente, se le informa, una vez revisados los Archivos del Centro Académico- ASED-, que reposan en la Secretaria de Educación Municipal, NO se encontró Certificados de Estudio del CLEI V (10) y VI (11) a nombre de VANESSA CUARTAS PEREA, examinados en un rango de los años 2010 - 2011 y 2012.	SI
6	CAR2020E R006885	Oficina de Calidad y Cobertura	REUNIÓN COMITÉ MUNICIPAL DE DISCAPACIDAD.	Hemos recibido su comunicación y en relación con el asunto, queremos que sepan que en representación de la SEM estará nuestro compañero el P.U. Pablo Cesar Toro.	SI
7	CAR2020E R006924	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	Circular 255 - 2020 Ejercicio y efectividad del principio de planeación.	Se da acuso de recibo, se socializa la información de la circular 255-2020 con todos los colaboradores del área de planeación educativa.	SI
8	CAR2020E R006987	GESTIÓN FINANCIERA	Saldo presupuestal insuficiente para causar cesantías vigencia 2020	En atención al tema del asunto, referente al saldo insuficiente, para causar la totalidad de la nómina de Cesantías de Personal Administrativo de Educación, adjunto, me permito remitir, los soportes de Cesantías, con un sostén adicional de un retroactivo; con esto, queda subsanada la diferencia reportada. Esta información, fue remitida previamente vía correo electrónico, ante la necesidad urgente de la misma.	SI

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

TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2020.

Tutelas 2020	
Mes	Radicados
Enero	5
Febrero	9
Marzo	9
Abril	2
Mayo	2
Junio	2
Julio	2
Agosto	3
Septiembre	4
Octubre	2
Noviembre	7
Diciembre	6
TOTAL	54

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 DICIEMBRE DE 2020. De las seis (6) 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
CAR2020E R006608	NOTIFICACIÓN AUTO ADMISORIO - ACCIÓN DE TUTELA RAD. 2020-00413-00	SOLICITUD DE DESVINCULACIÓN 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 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.	SI

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

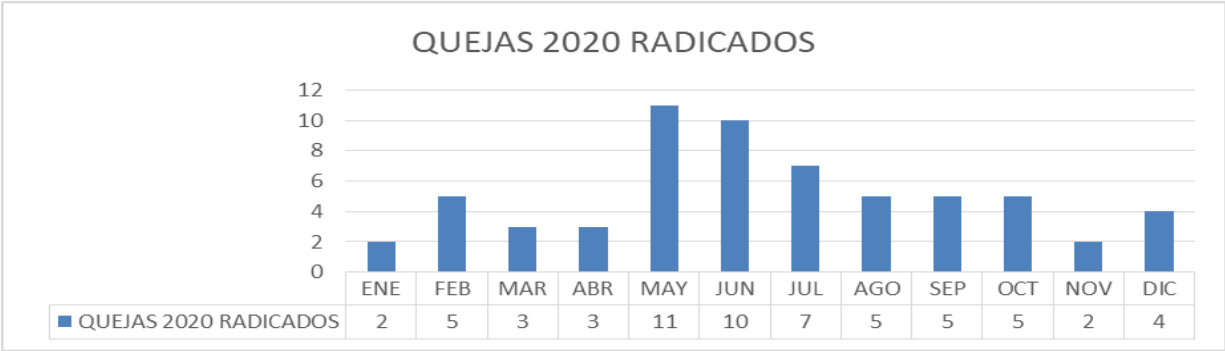
NUMERO S.A.C	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2020E R006718	NOTIFICACIÓN AUTO DEJA SIN VIGENCIA FALLO - ACCIÓN DE TUTELA RAD. 2020-00413-00	Atento Saludo, Acuso recibo de AUTO No. 839.- ACCIÓN DE TUTELA RADICACIÓN 2020-00413-00.- JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL Cartago, Valle, diciembre tres (3) de dos mil veinte (2020) que orden en aras de garantizar el debido proceso; así como el derecho de defensa y contradicción en esta acción tutelar; DEJAR SIN VIGENCIA alguna el Fallo de Tutela No. 178 de la fecha. Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.	SI
CAR2020E R006739	OFICIO 2021 - MODULANDO INCIDENTE DE DESACATO	La respuesta fue dirigida al correo electrónico juanplatal17@hotmail.com, suministrado por el accionante en su oficio de petición. Solicito respetuosamente a su despacho, notificar las providencias o fallos completos ya que en la presente Tutela nos han notificado solamente la parte resolutive; sin poder contar con los argumentos de la parte considerativa, que es de gran importancia para dirigir las respuestas o recursos de los mismos.	SI
CAR2020E R006740	NOTIFICACIÓN FALLO DE TUTELA - ACCIÓN DE TUTELA 2020-00413-00	Así las cosas señor juez, solicito se desvincule de la presente Acción de Tutela, a la Secretaría de Educación Municipal de Cartago Valle, toda vez que se dio cumplimiento a lo que físicamente nos es dado cumplir, ya que consideramos que nadie puede dar más de lo que no tiene o no le es posible entregar, por el respeto y el apego a las decisiones de las instituciones de estado y en especial de Justicia cumplimos con la debida respuesta a la accionante. En estos términos dejo sustentada la IMPUGNACIÓN, solicitando al señor Juez de Segunda Instancia, que revoque la decisión adoptada por este Despacho, y en su defecto absuelva de los cargos de la presente acción de tutela al Municipio de Cartago Valle. Se solictas que como pruebas se tenga en cuenta los anexos de la instancia y las se anexan e la presente.	SI
CAR2020E R006807	Acción de tutela 761474003002-2020-00430-00 Admisión	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; advirtiéndose que la acción de tutela no es el mecanismo indicado para que ejerzan la solicitud de la sustitución pensional que el accionante busca; es decir se debe acudir a la justicia ordinaria, que las partes interesadas presenten su caudal probatorio y sea esta la que determine quién es la que tiene derecho; declárese improcedente el amparo de los derechos a la a la Vida, a la Seguridad Social, a la igualdad a la Dignidad Humana. Invocados por el actor, acorde con lo explicado en la presente respuesta	SI
CAR2020E R006914	ACCIÓN: TUTELA RADICADO: 76-147-33-33-001-2020-00293-00	En conclusión, su señoría, la Secretaría de Educación del Municipio de Cartago, Valle del Cauca nunca recibió una petición del accionante por este motivo no se ha vulnerado ningún derecho fundamental al actor, por este motivo se solicita respetuosamente al despacho judicial a su cargo, desvincular de la misma a esta entidad territorial de toda responsabilidad de los hechos y actuaciones que el actor formula en la presentación de la presente acción que su despacho estudia y decide.	SI

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

5.10. TENDENCIAS DE RADICACIÓN QUEJAS RADICADAS EN EL AÑO 2020.

QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero	2
Febrero	5
Marzo	3
Abril	3
Mayo	11
Junio	10
Julio	7
Agosto	5
Septiembre	5
Octubre	5
Noviembre	2
Diciembre	4
TOTAL	62

5.11.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



Para el mes de diciembre de 2020, se recibieron en la Secretaría de Educación, cuatro (4) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, a la fecha dos se encuentran debidamente tramitados y se muestra suficiencia en la respuesta los otros dos, se encuentran en estado asignado, por lo cual se realizará el debido seguimiento en el informe del mes de enero.

Así mismo se realizó seguimiento a un requerimiento que se encontraban pendientes de finalizar en el reporte del mes de noviembre de 2020.

No.	No. S.A.C.	Contenido	Funcionario responsable	Respuesta y/o estado	CUMPLE (SI / NO)
1	CAR2020E R000359	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.	SI

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

2	CAR2020E R000660	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	CAR2020E R000939	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	CAR2020E R001155	Queja en contra de la docente de grado primero de la jornada de la mañana sede Antonio Nariño	Recursos Humanos	En atención a la queja radicada en este despacho, se procedió a remitir la misma a la Institución Educativa Indalecio Penilla, con el fin de que se diera inicio al debido proceso; de la I.E. informaron que se citaría a reunión con las partes involucradas para el día 19 de febrero de 2020 y presentaron oficio enviado por la docente. Por lo anterior espero que la situación haya quedado resuelta, por tanto, le informo que este despacho quedará atento a sus comentarios e inquietudes	SI
5	CAR2020E R001366	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	CAR2020E R001433	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	CAR2020E R001473	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.	SI
8	CAR2020E R001861	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

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

9	CAR2020E R002002	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	CAR2020E R002122	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	CAR2020E R002332	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	CAR2020E R002349	PAE- programa de alimentación escolar	Equipo de apoyo PAE	Con el fin que informara los motivos por los cuales se retrasó la entrega, solicitando además presentar el plan de mejora ante estas eventualidades. El operador del PAE responde con un plan de mejora anexo para las siguientes entregas. Con relación a las responsabilidades del operador y los docentes cabe resaltar, que estas, están establecidas en la resolución 29452 de 2017 y demás normas expedidas por el gobierno nacional con ocasión de la declaratoria de estado de emergencia por el COVID 19 Agradezco de manera especial la preocupación expresada, y estoy atenta a atender cualquier solicitud en pro del buen funcionamiento y ejecución del programa.	SI
13	CAR2020E R002457	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	CAR2020E R002572	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	CAR2020E R002578	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	SI

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

				pretensión principal es el reconocimiento de una pensión, por la falta de los siguientes documentos:	
15	CAR2020E R002664	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 CAR2020EE009 087
22	CAR2020E R002700	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	CAR2020E R002712	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	CAR2020E R002724	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 CAR2020EE009 082
21	CAR2020E R002726	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 al ciudadano mediante radicado CAR2020EE009 083
19	CAR2020E R002727	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 Fidupervisora, 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.	SI La ampliación de la respuesta fue remitida al ciudadano mediante radicado CAR2020EE009 088
20	CAR2020E R002728	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	SI La ampliación de la respuesta fue remitida al ciudadano mediante

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

				esta secretaria. Por tal motivo será remitido a la gobernación del valle, ya que dicho expediente pertenece a esa jurisdicción.	radicado CAR2020EE009 084
23	CAR2020E R002875	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	CAR2020E R002883	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	CAR2020E R002971	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	CAR2020E R002982	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	CAR2020E R003011	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	CAR2020E R003046	Reincidencia en solicitud	Recursos humanos	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.c o adjuntamos al presente formato solicitud y requisitos de ley.	SI
29	CAR2020E R003105	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	SI

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

				encuentran atrasados. Finalmente, se requiere dar respuesta a estos interrogantes para dar respuesta a su requerimiento y poderle ayudar y colaborar.	
30	CAR2020E R003152	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	CAR2020E R003190	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	CAR2020E R003310	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	CAR2020E R003318	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.	SI Se dio respuesta mediante radicado CAR2020ER002 681
34	CAR2020E R003350	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	CAR2020E R003514	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.	SI
36	CAR2020E R003523	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	SI

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

				<p>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.</p>	
37	CAR2020E R003559	Respuesta memorando	FINANCIERA	<p>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.</p>	SI
38	CAR2020E R003578	Solicitud de expedición de certificado de sobresueldo	RECURSOS HUMANOS	<p>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.</p>	SI
39	CAR2020E R003600	Descuento nómina	RECURSOS HUMANOS	<p>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.</p>	SI
40	CAR2020E R003776	Descuento nómina	Recursos humanos	<p>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</p>	SI
41	CAR2020E R004062	Problemas generados en la Institución por la ausencia de porteros y celadores para las sedes de primaria.	Recursos humanos	<p>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.</p> <p>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.</p>	SI
42	CAR2020E R004440	"Buenas tardes.	Recursos Humanos	<p>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</p>	SI

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

				inconvenientes."	
43	CAR2020E R004340		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	CAR2020E R004341	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	CAR2020E R004390	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 dé 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 límite 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	CAR2020E R004398	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	CAR2020E R004785	FALTA DE ÉTICA DEL QUE DICTA ÉTICA	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	CAR2020E R004857	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 dio 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	CAR2020E R004870	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	CAR2020E R004891	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

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

51	CAR2020E R005281	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	CAR2020E R005330	Queja sobre tramite en la I.E. Alfonso López Pumarejo	Gestión de la inspección y vigilancia	De manera atenta me permito informarle que el señor rector de la Institución Educativa Alfonso López Pumarejo comunicó a la Secretaría de Educación que su solicitud fue resuelta y que adicionalmente tomará las medidas administrativas pertinentes con el fin de evitar que situaciones de este tipo se repitan en esa Institución.	SI
53	CAR2020E R005391	Informe de de auxiliar 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 había 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
54	CAR2020E R005518	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 estamentos 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	CAR2020E R005717	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 secretaria sobre la misma.	SI
56	CAR2020E R005824	Queja funcionarios del Alfonso López Pumarejo por la no atención en la institución	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	SI

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

				<p>mencción, 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.</p>	
57	CAR2020E R006222	Persecución coordinación IE	Gestión del talento humano (manejo de planta y personal	<p>Cabe resaltar, que, para este tipo de quejas, es indispensable remitir soportes o evidencias probatorias, ya que, de no adjuntarse, se pierde validez legal del mismo, máxime, si se considerara un comportamiento calificado como falta disciplinaria, necesaria para dar inicio a un debido proceso de indagación preliminar. Este despacho, estará atento a sus requerimientos.</p>	SI
58	CAR2020E R006423	Maltrato psicológico a estudiantes por parte de docente	Gestión del talento humano	<p>Le solicito, de manera respetuosa, anexar los soportes o evidencias probatorias correspondientes, de lo contrario, la queja anónima remitida por usted, será inadmitida. Más aún, tratándose de aspectos que atañen a la vida privada de las personas, como el de sus relaciones o vínculos sentimentales. Por tratarse de una queja anónima, la presente respuesta será publicada por los términos legales en la cartelera de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación Municipal, para conocimiento del peticionario.</p>	SI
59	CAR2020E R006594	Queja en contra De Instituto De Educación No Certificado Por El Municipio De Cartago	Gestión De La Inspección Y Vigilancia De Los Establecimie ntos Educativos	<p>Cordial saludo. De manera atenta me permito informarle que la Secretaría de Educación Municipal ha solicitado al Instituto Nacional Ebe Nezar aclarar su situación legal en la ciudad de Cartago, pues efectivamente hasta el momento, carecemos de registros que le avalen para ofrecer servicios educativos en este municipio. Una vez recibamos la respuesta del Instituto, procederemos de conformidad con las disposiciones legales vigentes. Sea esta la oportunidad para insistir en un asunto de la mayor importancia que hemos venido promoviendo en la comunidad desde hace un buen tiempo ya, y es la conveniencia y la utilidad de consultar ante la Secretaría de Educación Municipal la validez y legalidad tanto de los establecimientos educativos como de los programas que éstos ofrecen, antes de adelantar cualquier proceso de inscripción.</p>	
60	CAR2020E R006746	Queja En Contra De Funcionario SEM	Oficina De Calidad Y Cobertura Educativa	<p>Manifiesto mi sentimiento de solidaridad con usted y sus expresiones de malestar. su caso será atendido con profesionalismo y de acuerdo a la normatividad legal vigente. Nuestra Secretaría le ofrece sentidas excusas por los contratiempos que hasta el momento no han hecho posible dar cierre a su solicitud para cambiar el nombre en sus certificados de estudios. Adicional a ello, hemos dialogado con el Doctor Mauricio Charry, persona que goza de positivo concepto como profesional del derecho y como ser</p>	

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

				humano, quien nos informa que se disculpó telefónicamente y de manera escrita por la situación que se presentó. Esperamos que su caso pueda ser resuelto a la mayor brevedad y le informo que hemos delegado al Jefe de la Oficina de Calidad Educativa y Cobertura, Abimael Marín Mejía, para que le atienda y gestione su caso de manera personal; por favor comuníquese con él a la línea telefónica 2112324 extensión 133 o a su correo electrónico institucional amarin@semcartago.gov.co.	
61	CAR2020E R006845	Profesora Maltratante y Corrupta	Gestión De La Inspección y Vigilancia De Los Establecimie ntos Educativos	ASIGNADO	
62	CAR2020E R006873	Reclamación	Gestión Del Talento Humano	ASIGNADO	

5.11.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2020	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	20
TRÁMITES	24
SONIDO Y OTROS	0
CUPOS	2
TRANSPORTE	0
PAE	2
ADMINISTRATIVOS	7
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	62

ANÁLISIS: De las 62 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en el año 2020, 24 corresponden a quejas por trámites ante la secretaría de Educación y/o I.E y 20 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

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

S.M.J.	5
M.A.	3
ACADÉMICO	2
A.L.P	3
A.H.G	4
R.M.B.	2
C.C.	8
GABO	3
I.P.	1
M.Q.P.	0
L.G	0
SEM	23
OTRO (Privados y ETDH)	5
TOTAL	62

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.	ACADÉMICO	A.L.P	A.H.G	R.M.B.	C.C.	GABO	I.P.	M.Q.P.	L.G	SEM	OTRO (Privados y ETDH)	TOTAL
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	2	2	1	2	1	2		6	1	1				2	20
TRÁMITES	1		2					2					18	1	24
SONIDO Y OTROS															0
CUPOS							1							1	2
TRANSPORTE															0
PAE													2		2
ADMINISTRATIVOS					2	1			2				2		7
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	8	3	1	0	0	23	5	62

5.12. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

INTERNET: En el mes de diciembre 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.

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

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

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

RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

- ✓ Se recibieron 455 requerimientos en el mes de diciembre de 2020, de los cuales 339 PQR, se encuentran finalizados, 2 en trámite y 114 asignados.
- ✓ El promedio de radicación de entrada para el mes de diciembre de 2020, fue de 23 radicaciones diarias.
- ✓ En el mes de diciembre de 2020 se radicaron 381 documentos externos (EE), y 363 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 37 radicaciones diarias.
- ✓ La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de diciembre de 2020, es de 100%.
- ✓ El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de diciembre de 2020, fue del 100%, ocupando el puesto No. 1, este reporte el Ministerio de Educación lo publica en la plataforma SAC.
- ✓ 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, se deja los requerimientos que se encuentran pendientes, de meses anteriores, por parte de algunas áreas, y 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 seis (6) 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 diciembre de 2020, se recibieron en la Secretaría de Educación, cuatro (4) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, a la fecha dos se encuentran debidamente tramitados y se muestra suficiencia en la respuesta los otros dos, se encuentran en estado asignado, por lo cual se realizará el debido seguimiento en el informe del mes de enero.
- ✓ 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 diciembre 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.

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

INFORME PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA AÑO 2019.

RETRO ALIMENTACIÓN DEL CLIENTE.

Para el cálculo del universo de la encuesta, se tomó el promedio de usuarios atendidos durante el año en curso (de enero hasta el último mes en el que se generó reporte de usuarios), con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

El porcentaje de satisfacción en los servicios y la atención prestada a los grupos de valor será del 90%, este valor corresponde a 811 como población de estudio, esta información se puede verificar en el informe de Atención al ciudadano del mes de agosto.

Esta ejecución del proceso de tabulación, análisis e informes se realizará durante los meses de octubre a diciembre de 2020.

El tamaño de la muestra se define de la siguiente manera:

Fórmula utilizada para el tamaño de la muestra:

Tamaño de Muestra = $Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$

CALCULO

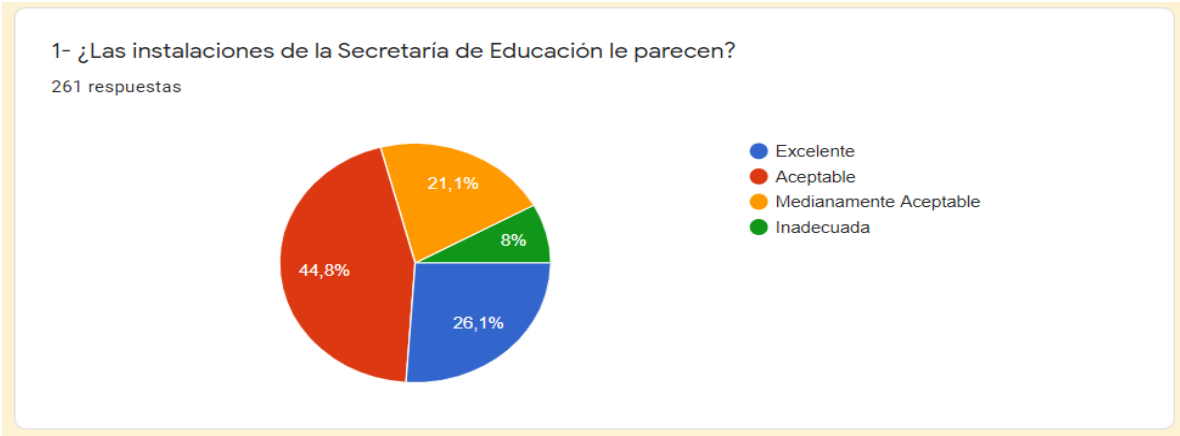
Población:	811
Nivel de Confianza:	95%
Margen de Error:	5
Tamaño de Muestra:	261

Basado en el cálculo del tamaño de la muestra se deberán realizar durante el periodo de ejecución 261 encuestas.

Uno de los canales definidos para generar el proceso de encuesta, será el web generando una encuesta virtual con la herramienta que ofrece GMAIL llamada “formularios”, alojada en la página web de la Secretaría de Educación y en la Plataforma S.A.C.1-

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

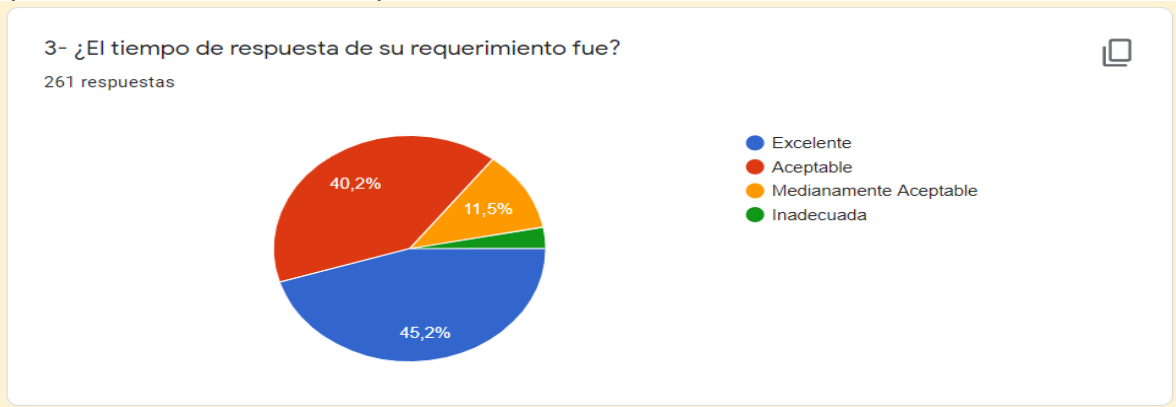
ANÁLISIS



Al 44,8% de los encuestados le parece que las instalaciones de la Secretaría de Educación son aceptables, al 26,1% que son excelentes, sin embargo, a un 21,1% le parecen que son medianamente aceptables y el 8% de los encuestados opinan que las Instalaciones de la Secretaría de Educación son inadecuadas.



El 50,2% de las encuestas, opina que la respuesta a su solicitud fue excelente, 101 encuestados manifiesta que la respuesta es aceptable, un 8,4%, considera que es medianamente aceptable



La mayoría de los encuestados, considera que el tiempo de respuesta a los requerimientos realizados a la Secretaría de Educación es excelente y un 40,2% considera que es aceptable.

4- ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la atención brindada por los funcionarios de la Secretaría de Educación?

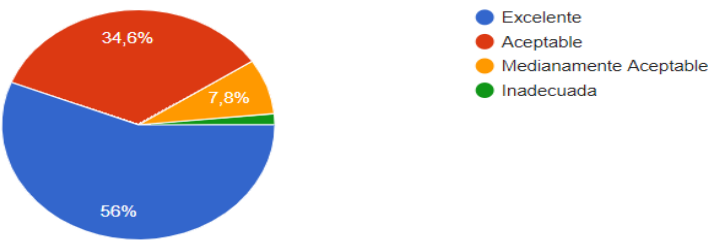
261 respuestas



La mayoría de los encuestados se encuentra satisfecho con la atención brindada por los funcionarios de la Secretaría de Educación.

5- ¿La actitud y disposición del servidor durante la atención fue?

257 respuestas



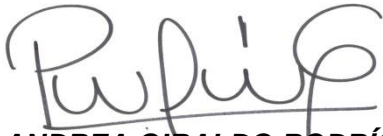
El 56% de los encuestados persive como excelente, la actitud y disposición de los servidores de la Secretaría de Educación frente a la atención brindada.

COMPARACIÓN CON EL AÑO ANTERIOR		
AÑO 2019	AÑO 2020	CONCLUSIÓN
De los 266 usuarios encuestados el 49,2% utilizó el canal personal para contactar a la Secretaría de Educación, el canal de radicación web es utilizado por el 15% de los encuestados, el email lo utilizan el 19,2% de los encuestados, le sigue el canal del correo electrónico con el 16,5% y solo el 2% de los encuestados utiliza otro tipo de canales.	Al 44,8% de los encuestados le parece que las instalaciones de la Secretaría de Educación son aceptables, al 26,1% que son excelentes, sin embargo, a un 21,1% le parecen que son medianamente aceptables y el 8% de los encuestados opinan que las Instalaciones de la Secretaría de Educación son inadecuadas.	Se puede evidenciar que los usuarios de la Secretaría de Educación Municipal, están conformes con las instalaciones de la Secretaría de Educación, las respuestas emitidas por las diferentes áreas son aceptables, dentro de los tiempos establecidos por la norma, que la atención brindada y la actitud de los funcionarios es excelente
Del 100% de los encuestados solo el 24,1% no conocen la página web de la Secretaría de Educación y un 75,9% de los encuestados manifiesta si conocer la página Web.	El 50,2% de los encuestados, opina que la respuesta a su solicitud fue excelente, 101 encuestados manifiesta que la respuesta es aceptable, un 8,4%, considera que es medianamente aceptable.	
Se evidencia que el 63,2% de los encuestados tiene conocimiento del servicio web y de radicación de trámites que ofrece la Secretaría de Educación Municipal y el 36,8% de los encuestados no conoce este servicio.	La mayoría de los encuestados, considera que el tiempo de respuesta a los requerimientos realizados a la Secretaría de Educación es excelente y un 40,2% considera que es aceptable.	
De los 266 usuarios encuestados 98 de ellos manifiestan que el motivo de consulta ante la Secretaría de Educación es la realización de trámites y 168 personas encuestadas declaran que se han acercado a la Secretaría para la solicitud de	La mayoría de los encuestados se encuentra satisfecho con la atención brindada por los funcionarios de la Secretaría de Educación.	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [28]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

COMPARACIÓN CON EL AÑO ANTERIOR		
AÑO 2019	AÑO 2020	CONCLUSIÓN
información.		
Se evidencia que la mayoría de las personas encuestas fueron atendidas en el Despacho de la Secretaría, seguido por el área de talento humano y cobertura.	El 56% de los encuestados percibe como excelente, la actitud y disposición de los servidores de la Secretaría de Educación frente a la atención brindada.	
El 90,9% de los encuestados opinan que los funcionarios de la Secretaría de Educación si proporcionan la información correctamente a los usuarios atendidos, el 9,1% los usuarios encuestados manifiestan que los funcionarios de la S.E.M. no proporcionan información de manera adecuada.		
El 90,9% de los encuestados opinan que los funcionarios de la Secretaría de Educación si proporcionan la información correctamente a los usuarios atendidos, el 9,1% los usuarios encuestados manifiestan que los funcionarios de la S.E.M. no proporcionan información de manera adecuada.		
El 80,4% de los encuestados afirma que el funcionario que lo atendió en el área que lo atendió fue amable, el 11,9 de los encuestados considera que los funcionarios que lo atendieron son desentendidos, un 7,7% opina que el funcionario fue grosero.		

✓ 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)