

	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
ENERO DE 2021.**

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Febrero 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 enero de 2021, 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 2021, comparado con los años 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020 el número de radicaciones WEB año corrido 2021.

Un Resumen de radicación de Salida (EE), generada durante el mes de enero de 2021, 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.

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

Total, de Requerimientos.	565
Abierto	0
Finalizado	356
Asignado	194
En trámite	15
Anulado	0

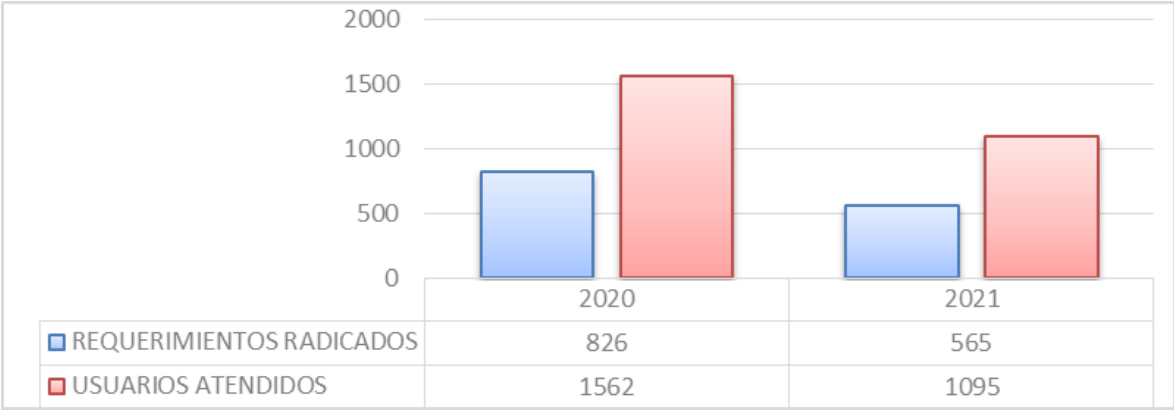
5.1. Resumen de radicación Año 2021.

MES	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS
Enero 2021	565	19	30	1095
Febrero 2021				
Marzo 2021				
Abril 2021				
Mayo 2021				
Junio 2021				
Julio 2021				
Agosto 2021				
Septiembre 2021				
Octubre 2021				
Noviembre 2021				
Diciembre 2021				
TOTAL	565	19	30	1095

5.2 Resumen radicación enero 2020 VS enero 2021.

AÑOS	REQUERIMIENTO S RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
ENERO 2020	826	20	41	1562	78
ENERO 2021	565	19	30	1095	58

Gráfica de radicaciones de enero 2020 vs enero 2021

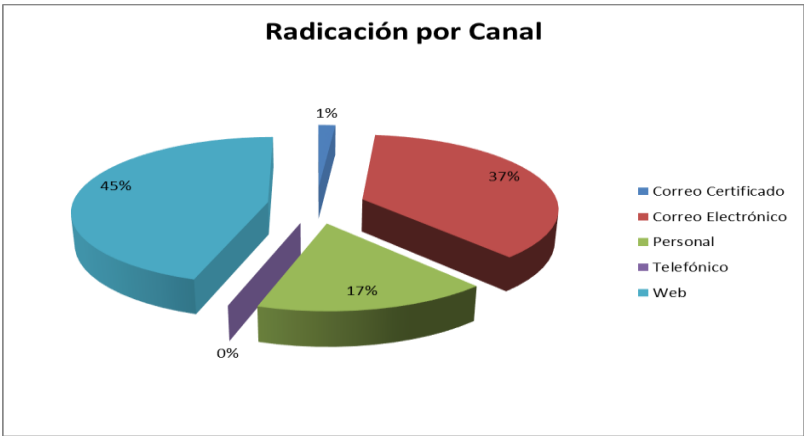


ANÁLISIS: En comparación con el año anterior, se generó una disminución en el número de radicación y en el número de usuarios atendido, esta situación se puede generar, teniendo en cuenta que la mayoría de trámites y atención a público se está realizando de manera virtual.

5.3. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	%
Correo Certificado	9	1,59
Correo Electrónico	207	36,64
Personal	95	16,81
Telefónico	0	0,00
Web	254	44,96
Total	565	100

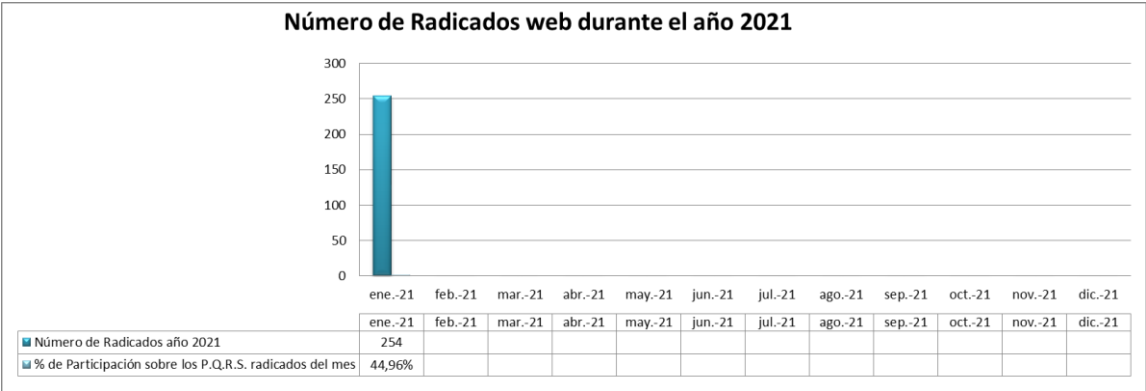
PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL



El canal más utilizado por los usuarios es el Web con una participación del 44,96% de los usuarios, seguido del correo electrónico con 36,64% de los requerimientos, presencialmente se recibió el 16,81%, esto corresponde a la correspondencia que remiten otras dependencias del Municipio, certificaciones, y validaciones, teniendo en cuenta que trata de trámites que se requieren los documentos de manera física, por correo certificado se recibió el 1,59% de los requerimientos, los demás canales no se recibieron ningún tipo de solicitud.

5.4 Número de radicaciones WEB año corrido 2021

Mes/Año	Ene 2021	Feb 2021	Mar 2021	Abr 2021	May 2021	Jun 2021	Jul 2021	Ago 2021	Sep 2021	Oct 2021	Nov 2021	Dic 2021
Número de Radicados en el mes	254											
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	44,96											

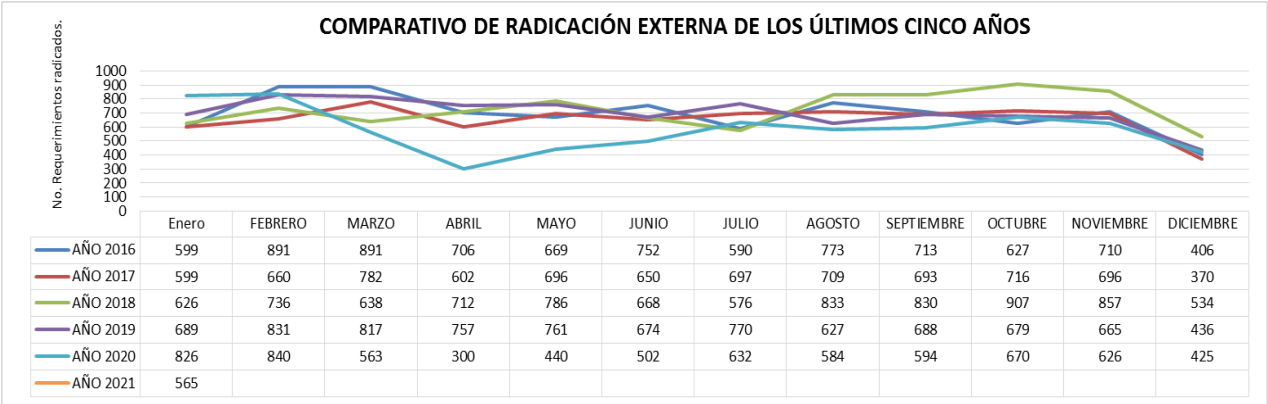


CUADRO COMPARATIVO DE RADICACIÓN EXTERNA DE LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS

No. Requerimientos radicados.						
MES	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
Enero	599	599	629	689	826	565
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	565

ANÁLISIS: Durante el año 2016, el mes con mayor radicación fue el mes de febrero con 891, requerimientos radicados, en el año 2017, el mes con mayor radicación fue marzo con 782, PQRS, para el año 2018 el mes de octubre generó la mayor radicación de PQRS, el mes de febrero ha sido el mes con mayor radicación en los años 2019 y 2020, lo que se puede generar a las solicitudes de prestaciones sociales de los funcionarios administrativos de las Instituciones Educativas, que solicitan el retiro de las cesantías parciales.

COMPARACIÓN DE RADICACIÓN AÑOS 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 Y 2021



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	545	230	775	19	41
FEBRERO					
MARZO					
ABRIL					
MAYO					
JUNIO					
JULIO					
AGOSTO					
SEPTIEMBRE					
OCTUBRE					
NOVIEMBRE					
DICIEMBRE					
TOTAL	545	230	775	19	41

ANÁLISIS: En el mes de enero de 2021 se radicaron 545 documentos externos (EE), y 230 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 41 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 enero de 2021, es de 99,82%.

Oportunidad de Respuesta S.E.M. año 2021												
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
% Oportunidad de Respuesta S.E.M	99,82											

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

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



5.7.1. Oportunidad de respuesta por Dependencia mes de enero 2021.

Estos resultados se sacan del total de requerimientos que debían contestar los funcionarios de la Secretaría de Educación en el mes de enero de 2021, es decir que tengan fecha de vencimiento durante el periodo correspondiente al 1 de enero 2021 al 31 de enero de 2021.



5.7.2. REQUERIMIENTOS RADICADOS POR FUNCIONARIO.

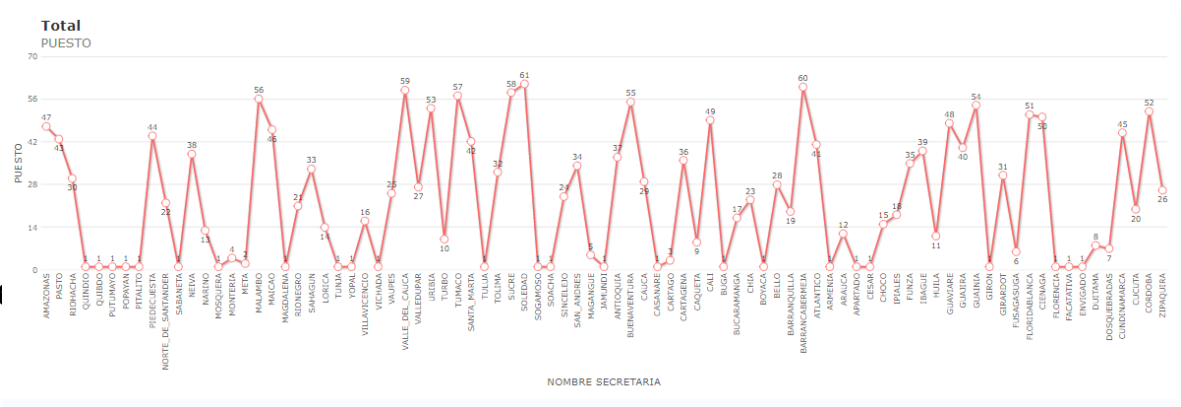
ENERO 2021								
No.	NOMBRE	AREA	TOTAL REQUERIMIENTOS	VENCIDOS DEL MES	GESTIÓN	OPORTUNIDAD DE RES	PUNTAJE FINAL	OBSERVACIONES
41	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	EQUIPO DE APOYO PAE	27		100%	93%	43	GANÓ MES DE SEPTIEMBRE
40	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	ATENCIÓN AL CIUDADANO	23		100%	87%	42	SEDE EL RECONOCIMIENTO
20	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	16		100%	90%	40	
14	EVARISTO MORALES CABRERA	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	10		100%	87%	38	
21	JAIR VALENCIA MURILLO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	8		100%	77%	37	DESCALIFICADO VENCIDOS DEL ÁREA HASTA FEBRERO
27	JULIAN DAVID ARIAS GALLEG0	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	4		100%	93%	35	
5	BLANCA LIBIA PARRA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	3		100%	76%	34	
10	DALILA SABOGAL OSPINA	TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	3		100%	84%	33	
28	LAURA ANDREA APONTE	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	3		100%	80%	32	
3	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	2		100%	71%	31	DESCALIFICADA POR INSUFICIENCIA EN LA RESPUESTA HASTA QUE AMPLIE LA RESPUESTA
33	MARCELA VARGAS GÓMEZ	DESPACHO	42		95%	90%	31	DESCALIFICADA POR VENCIDOS DEL ÁREA
31	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	22		95%	82%	30	
17	GLORIA LILIANA CALLE VARELA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	2		100%	98%	30	GANÓ MES DE OCTUBRE
32	LUZ STELLA LÓPEZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	2		100%	80%	29	
19	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	DEL TALENTO HUMANO	20	1	95%	88%	28	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS E INTERNOS HASTA ABRIL
34	MARIA FERNANDA CALVO WALTEROS	DESPACHO	1		100%	88%	27	
45	WILSON RAMOS OSORIO	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	17		94%	87%	27	
35	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	1		100%	24%	26	DESCALIFICADA POR VENCIDOS DEL ÁREA
12	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	13		77%	83%	26	
37	MIRYAM RUIZ HURTADO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	1		100%	52%	25	
1	ABIMAEI MARIN MEJIA	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	21		71%	71%	25	DESCALIFICADO VENCIDOS PROPIOS Y DEL ÁREA HASTA FEBRERO
25	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	DEL TALENTO HUMANO	27		67%	76%	25	
43	VALERIA POSADA ORREGO	PROGRAMAS Y PROYECTOS	4		75%	53%	23	
9	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	DEL TALENTO HUMANO	25		56%	91%	23	DESCALIFICADA POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA ABRIL
38	PABLO CESAR TORO DUQUE	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	14		64%	79%	23	
36	MAURICIO CHARRY ORTÍZ	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	11		64%	86%	21	
16	GLORIA ELSY TORO DUQUE	DEL TALENTO HUMANO	12		50%	76%	20	
4	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	8		50%	75%	18	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA MARZO
13	ERIC ANDRES MARTÍNEZ MUÑOZ	DEL TALENTO HUMANO	82		39%	95%	18	
42	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	6		50%	95%	17	GANÓ MES DE DICIEMBRE
39	PATRICIA LONDOÑO ROJAS	DEL TALENTO HUMANO	17		41%	88%	16	
22	JORGE ELIECER TRUJILLO GRANADA	FINANCIERA	34		24%	97%	15	
24	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	DEL TALENTO HUMANO	9		44%	99%	15	
2	ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON	TALENTO HUMANO	2		50%	99%	14	
18	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	DEL TALENTO HUMANO	57		16%	94%	14	
30	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	Administración del Sistema Calidad	2		50%	96%	13	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA ABRIL
8	CESAR AUGUSTO ROJAS GIL	EQUIPO DE APOYO PAE	4		25%	95%	12	
11	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	DEL TALENTO HUMANO	10		20%	99%	11	
6	CAROLINA BETANCOURT CORTES	EQUIPO DE APOYO PAE	0		# DIV/0!	0%	6	
7	CESAR AUGUSTO ARIAS POSADA	NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES	0		# DIV/0!	0%	5	
15	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	0		# DIV/0!	0%	4	DESCALIFICADO VENCIDOS EXTERNOS HASTA FEBRERO Y AMPLIACIÓN DE RESPUESTA
23	JUAN CAMILO RIVAS PIEDRAHITA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	0		# DIV/0!	0%	3	SIN RADICADOS
26	JULIAN ALBERTO GALLEG0 DIAZ	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	0		# DIV/0!	0%	2	SIN RADICADOS
29	LINA MARIA GIRALDO OSPINA	EQUIPO DE APOYO PAE	0		# DIV/0!	0%	1	SIN RADICADOS
44	VÍCTOR HUGO ARIAS JARAMILLO	EQUIPO DE APOYO PAE	0		# DIV/0!	0%	0	SIN RADICADOS
TOTAL			565	1				

5.8 RANKING AÑO 2021

El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de enero de 2021, fue del 99,81%, ocupando el puesto No. 3, este reporte el Ministerio de Educación lo publica en la plataforma SAC.

RANKING AÑO 2021												
	Enero	Feb	Mar	Ab	May	Jun	Julio	Ago.	Sep	Oct	Nov	Dic.
% Oportunidad de respuesta SEM	99,81											
Puesta a Nivel Nacional	3											

5.8.1. RANKING NACIONAL MES DE ENERO 2021



TIPO DE DERECHO DE PETICIÓN

DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO.	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	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
AÑO 2020																																					
Solicitudes y/o peticiones Derechos de Petición	248												248	247	1																						
TUTELAS	4												4	4	0																						
Trámites	306												306	306	0																						
Sugerencias	0												0	0	0																						
Felicitaciones	0												0	0	0																						
Quejas y Reclamos	7												7	7	0																						
TOTAL	565	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	565	564	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
														565		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							

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.

www.cartago.gov.co
SECRETARIA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL
Carrera 2 No. 12-50, Tel: (2) – 211 2324
Código Postal: 762021

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

5.9.1. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LOS PQRS RADICADOS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DURANTE EL MES DE ENERO DE 2021. 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 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
2	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 R006413	Gestión del talento humano (prestaciones sociales)	COMUNICACION ES ENTES NACIONALES (ORGANISMOS ESTATALES)	Acusamos recibo de la plantilla de Excel, con la información de las inconsistencias reportadas por su entidad, luego del proceso de verificación de información, con el cual, la sociedad fiduciaria ha identificado los reportes que no cumplen con los requerimientos exigidos para el efectivo ingreso, por lo que, fueron devueltos a la Secretaría de Educación para la respectiva aclaración	SI
5	CAR2021E R000130	Gestión del talento humano (prestaciones sociales)	DESISTIMIENTO DE TRÁMITE	Hemos proyectado el acto administrativo, que acepta su desistimiento, el cual le será notificado en los próximos (5) cinco días hábiles	SI
6	CAR2021E R000009	Gestión del talento humano (Planta y personal)	REMISION DE DIRECTIVAS, CIRCULARES MINISTERIO DE EDUCACION	En atención al concepto técnico de modificación de planta de cargos del personal Docente, Directivo Docente y Administrativo del municipio de Cartago, financiados con recursos del SGP, remitido mediante oficio de 2021-EE-007123, de fecha 19 de enero de 2021, radicado en la Secretaría de Educación el 20 de enero de 2020 con N° CAR2021ER000259, por parte del Ministerio de Educación Nacional, a través del Director de Fortalecimiento de Gestión Territorial y en cumplimiento al trámite correspondiente, me permito adjuntar el Decreto N° 013 de enero 20 de 2021, “mediante el cual se modifica el decreto 021 de enero 07 de 2020,	Si
7	CAR2021E R000391	Despacho	CERTIFICADO DE ESTUDIOS	Me permito informarle que fue tramitada satisfactoriamente; los registros físicos pueden ser reclamados en la unidad de atención al ciudadano de la secretaría de Educación, ubicada en la Carrera 2 No. 12-50, primer piso.	si
8	CAR2021E R000183	Atención al ciudadano	CONCURSOS PUBLICO DE MÉRITOS Y CONVOCATORIAS INTERNAS	Terminado el estudio realizado por el Comité Técnico Evaluador, se obtuvo que los Docentes que presentaron el mayor puntaje fueron los señores XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Adjunto cuadro de valoración de puntaje.	SI

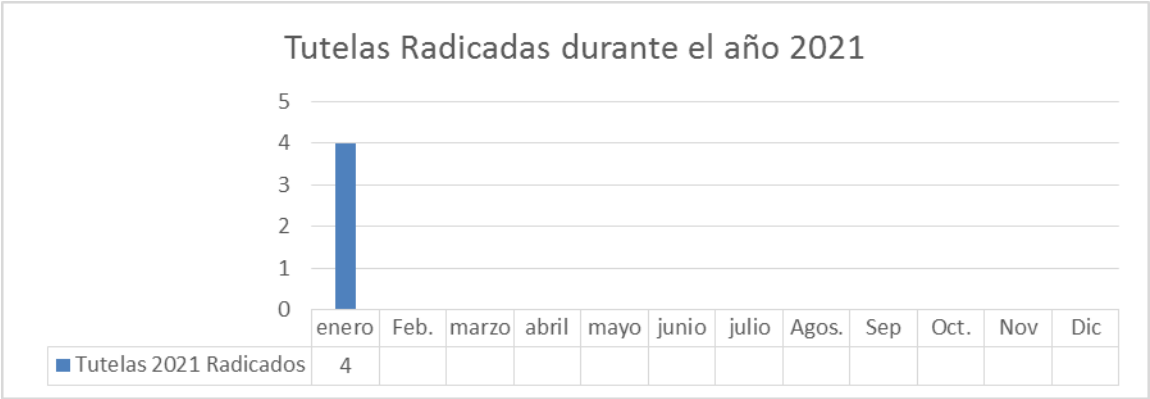
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

No	NUMERO S.A.C.	Funcionarios Responsables	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
9	CAR2021E R000427	Gestión de la Calidad del Servicios Educativo	MANUAL DE CONVIVENCIA	Se confirma la recepción de la comunicación con radicado CAR2021ER000427, mediante la cual se informa a la Secretaría de Educación que el MANUAL DE CONVIVENCIA ESCOLAR de esta institución, se encuentra actualizado a las normas vigentes, así como ajustado a las actuales condiciones de estudio en casa generadas por la emergencia social, económica y ecológica a raíz de la pandemia Covid 19.	SI
10	CAR2021E R000040	Gestión del talento humano y (Planta personal)	RENUNCIAS DE DOCENTES	Dando alcance a su solicitud, me permito informarle que su renuncia fue aceptada mediante Resolución No. 0015 del 05 de enero de 2021, a partir del 31 de diciembre de 2020; por tal motivo deberá presentarse a la oficina de Talento Humano de esta Secretaría con el fin de notificarle el mencionado acto administrativo, el día miércoles 06 de enero de 2021 de 8:00 am a 11:30 am	SI

TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2021.

Tutelas 2021	
Mes	Radicados
Enero	4
Febrero	
Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	4

GRÁFICA.



	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [12]
		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 ENERO DE 2021.
De las cuatro (4) 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
CAR2021E R000541	NOTIFICACIÓN AUTO ADMISORIO ACCIÓN DE TUTELA DE PRIMERA INSTANCIA.	Ante estas conclusiones, la señora madre del menor accionante XXXXXXXXX, advirtió que estaba de acuerdo con los compromisos del señor Rector y de la Secretaría de Educación, ya que solo buscaba que su hijo no se quedara otro año sin estudiar, que con tener el compromiso que su cupo al colegio, le estaba guardado que con eso quedaba tranquila. Al terminar, la señora madre advirtió que iba a hablar con el menor para desistir de la presente acción de tutela, ya que lo que solicitaba por parte de los accionados ya se había cumplido. Es así, su señoría, que el menor accionante y su señora madre firmaron documento de desistimiento de la presente acción de tutela a la cual se le anexa. Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.	SI
CAR2021E R000540	NOTIFICACIÓN AUTO ADMISORIO ACCIÓN DE TUTELA DE PRIMERA INSTANCIA.	Con este test de procedencia, la Sala mayoritaria abandona el criterio de que el estudio de procedibilidad corresponde a una apreciación primaria que no debe incluir aspectos del fondo del asunto, como es la dependencia económica del accionante respecto del causante, las razones por las cuales este no pudo cotizar o que la ausencia de la pensión afecta directamente el mínimo vital y por supuesto la vida digna.” PRUEBAS: Sírvasse, Señor Juez, tener como prueba documental, las presentadas por el accionante y los anexos de la presente respuesta	SI
CAR2021E R000176	Acción de tutela	Sírvasse, Señor Juez, tener como prueba documental, las presentadas por el accionante; además se anexa fotos de pantallazos de información de la accionante;	SI
CAR2021E R000195	OFICIO 068 AL 072-RAD. 202100032- ADMISION DE TUTELA	Suscribir el acto administrativo de reconocimiento de prestaciones económicas, de acuerdo con lo dispuesto en las Leyes 91 de 1989 y 962 de 2005 y las normas que las adicionen o modifiquen, y surtir los trámites administrativos a que haya lugar, en los términos y con las formalidades y efectos previstos en la ley y en esta Subsección. Remitir a la sociedad fiduciaria copia de los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones económicas, junto con la respectiva constancia de ejecutoria para efectos del pago.	SI

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

5.10. TENDENCIAS DE RADICACIÓN QUEJAS RADICADAS EN EL AÑO 2021.

QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero	6
Febrero	
Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	6

5.11.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



Para el mes de enero se recibieron en la Secretaría de Educación, seis (6) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, a la fecha una se encuentran asignada, por lo cual se realizará el seguimiento correspondiente en el informe del mes de febrero, las otras cinco se encuentran debidamente finalizadas, sin embargo en una de las respuestas dadas no se muestra suficiencia en la respuesta, por lo cual se solicita al área encargada ampliar la información correspondiente.

Así mismo se realizó seguimiento a dos requerimientos que se encontraban pendientes de finalizar en el reporte del mes de diciembre de 2020.

No.	No. S.A.C.	Contenido	Funcionario responsable	Respuesta y/o estado	CUMPLE (SI / NO)
61	CAR2020E R006845	Profesora Maltratante y Corrupta	Gestión de la inspección y vigilancia	Frente al asunto del maltrato infantil, le sugerimos instaurar su queja ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, entidad encargada de velar por la protección de las niñas, niños y adolescentes en el país. La vía más expedita para lograrlo sería a través de la línea gratuita de atención nacional 141. En lo que respecta a la falta de protocolos de bioseguridad, remitiremos esta información a la Secretaría de Salud Municipal, que es el organismo facultado para manejar estos tema	SI

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

62	CAR2020E R006873	Reclamación	Gestión del talento humano	Conforme a todo lo anterior, y habiendo tratado todos los puntos de su solicitud, esta secretaría resuelve, mediante Resolución 0059 del 22 de Enero 2021, realizar el trámite pertinente para hacer la respectiva corrección a su liquidación final y consignar el excedente que equivale a 14.065 CATORCE MIL SESENTA Y CINCO PESOS, que corresponde al valor corregido	SI
	CAR2021E R000402	QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS	Gestión de la inspección y vigilancia de los establecimientos educativos	Cordial saludo. De manera atenta me permito adjuntar la comunicación enviada al Establecimiento Educativo Nuevo Quimbaya con motivo de su queja.	NO se solicita al área competente, ampliar la información.
	CAR2021E R000240	QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS	Despacho	Manifestamos total disponibilidad para dar respuesta efectiva y eficiente a cualquier solicitud cuya relacionada con cualquier tipo de acompañamiento que la institución requiera. Estamos de acuerdo con usted en que hay ocasiones en que las notificaciones llegan un día antes, e incluso el mismo día del evento” , en relación con acciones que se ha programado desde el Ministerio y sobre la que no tenemos control, pero que ya se lo hemos expresado en varias oportunidades al ente rector.	La Respuesta dada es improcedimental.
	CAR2021E R000481	QUEJAS CONTRA DOCENTES	Gestión del talento humano	ASIGNADA	
	CAR2021E R000250	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PECUNIARIOS - COBROS NO CONTEMPLADOS	Gestión de la cobertura del servicio educativo	Me permito informarle que dicha solicitud debe presentarla de manera escrita a las directivas del colegio conquistadores institución de carácter privado manifestando o dando a conocer a las mismas su propuesta de pago a la deuda que usted tiene con la institución por la prestación del servicio educativo dado a su hijo e igualmente solicitar la expedición de los boletines de valoración y retiro del SIMAT con el fin de que el menor en mención pueda continuar con sus estudios.	SI
	CAR2021E R000248	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO	Gestión del talento humano	Le solicito, de manera respetuosa, anexar los soportes o evidencias probatorias correspondientes, de lo contrario, la queja anónima remitida por usted, será inadmitida.	SI
	CAR2021E R000163	Quejas contra administrativos de instituciones educativas de calidad - directivos	Gestión de la inspección y vigilancia.	De manera atenta me permito informarle que la gratuidad del servicio público de educación aplica para las jornadas regulares de los menores de edad y no incluye la educación para adultos. A esta población se le hace el cobro de los costos educativos por un valor de \$ 20.000 por ciclo (anual para los CLEIS II, III y IV y semestral para el CLEI V).	SI

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

5.11.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2021	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG	0
ACOSO LABORAL	0
ADMINISTRATIVOS	1
COBROS	3
CONVIVENCIA	0
CUPOS	0
E.T.D.H.	0
INFRAESTRUCTURA	0
N.E.D.D.	0
NO IDENTIFICADA	0
PAE	0
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	2
SALUD	0
SONIDO Y OTROS	0
TRÁMITES	0
TRANSPORTE	0
TOTAL	6

ANÁLISIS: De las 6 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2021, 3 corresponden a quejas por irregularidades en Instituciones Educativas privadas, 2 a quejas presentadas contra Docentes y/o Directivos Docentes de las I.E oficiales del Municipio de Cartago, las demás son quejas presentadas contra las Instituciones por diferentes motivos como lo describe el cuadro anterior.

5.11.3. INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

QUEJAS 2021	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ZARAGOZA	0
S.M.J.	0
M.A.	1
ACADÉMICO	3
A.L.P	0
A.H.G	0
R.M.B.	0
C.C.	0
GABO	0
I.P.	0
M.Q.P.	0
L.G	2
SEM	0
OTRO (Privados y ETDH)	0
TOTAL	6

ANÁLISIS: De las seis quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido del año 2021, la mayoría corresponden a temas correspondientes a mal trato por parte de los docentes 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
ACOSO ESCOLAR O BULLYING															0
ACOSO LABORAL															0
ADMINISTRATIVOS													1		1
COBROS						1								2	3
CONVIVENCIA															0
CUPOS															0
E.T.D.H.															0
INFRAESTRUCTURA															0
N.E.D.D.															0
NO IDENTIFICADA															0
PAE															0
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	1	1													2
SALUD															0
SONIDO Y OTROS															0
TRÁMITES															0
TRANSPORTE															0
TOTAL	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	6

5.12. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

INTERNET: Durante todo el mes de enero la Secretaría de educación Municipal ha presentado intermitencia en el Internet, por lo que el área de sistemas se comunicó con la empresa prestadora del servicio, los cuales informaron que el Municipio de Cartago solo tiene 20 G, para el servicio de todos los funcionarios de la Secretaría de Educación, por lo cual se procedió a remitir oficio a Servicios Administrativos mediante CAR2021EE000420 solicitando aumentar las megas, a la fecha no se ha dado respuesta por parte de ese despacho.

TELÉFONO: En el mes de enero se identificó que varias extensiones correspondiente a funcionarios de la Secretaría de educación no tienen punto de teléfono, situación que se le informó a la alta dirección, quien informó que a la fecha no hay presupuesto.

PLATAFORMA S.A.C: durante el mes de enero la plataforma presenta lentitud, sin embargo, revisado con soporte del Ministerio de Educación se identificó que se debe al mal servicio de internet que presenta la Secretaría de Educación.

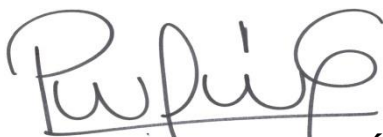
RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

- ✓ Se recibieron 565 requerimientos en el mes de enero de 2021, de los cuales 356 PQR, se encuentran finalizados, 15 en trámite y 194 asignados.
- ✓ El promedio de radicación de entrada para el mes de enero de 2021, fue de 30 radicaciones diarias.
- ✓ En el mes de enero de 2021 se radicaron 545 documentos externos (EE), y 230 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 41 radicaciones diarias.

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

- ✓ La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de enero de 2021, es de 99,82%.
- ✓ El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de enero de 2021, fue del 99,81%, ocupando el puesto No. 3, 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 cuatro (4) 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 enero se recibieron en la Secretaría de Educación, seis (6) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, a la fecha una se encuentran asignada, por lo cual se realizará el seguimiento correspondiente en el informe del mes de febrero, las otras cinco se encuentran debidamente finalizadas y se muestra suficiencia en la respuesta.
- ✓ 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 enero de 2021.
- ✓ 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)