

	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 FEBRERO DE 2021.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Marzo 3 de 2021



[www.cartago.gov.co](http://www.cartago.gov.co)

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL  
Carrera 2 No. 12-50, Tel: (2) – 211 2324  
Código Postal: 762021



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

## 1- INTRODUCCIÓN:

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

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

## 5- ELEMENTOS ANALIZADOS

- ✓ **ESTADO ACTUAL.** RESUMEN DE RADICACIÓN.
- ✓ **PERÍODO:** 1° de febrero de 2021 al 28 de febrero 2021.
- ✓ **Fecha de Elaboración:** Marzo 4 de 2021.

<b>Total, de Requerimientos.</b>		735
Abierto		0
Finalizado		508
Asignado		199
En trámite		28
Anulado		0

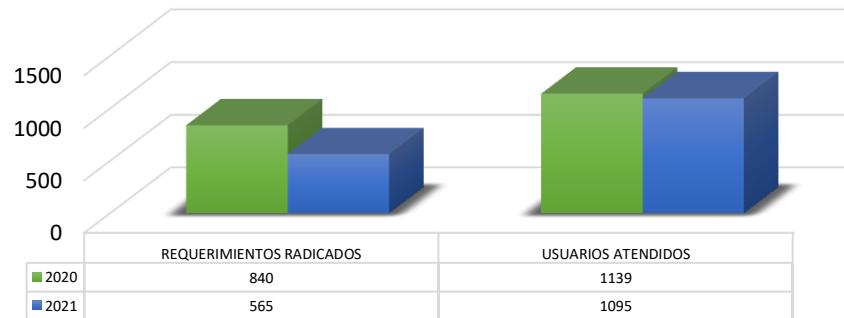
### 5.1. Resumen de radicación Año 2021.

MES	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS
Enero 2021	565	19	30	1095
Febrero 2021	735	20	37	1124
Marzo 2021				
Abril 2021				
Mayo 2021				
Junio 2021				
Julio 2021				
Agosto 2021				
Septiembre 2021				
Octubre 2021				
Noviembre 2021				
Diciembre 2021				
<b>TOTAL</b>	<b>1300</b>	<b>39</b>	<b>67</b>	<b>2219</b>

#### 5.1.2 Resumen radicación febrero 2020 VS febrero 2021.

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
FEBRERO 2020	840	20	42	1139	57
FEBRERO 2021	735	20	37	1124	56

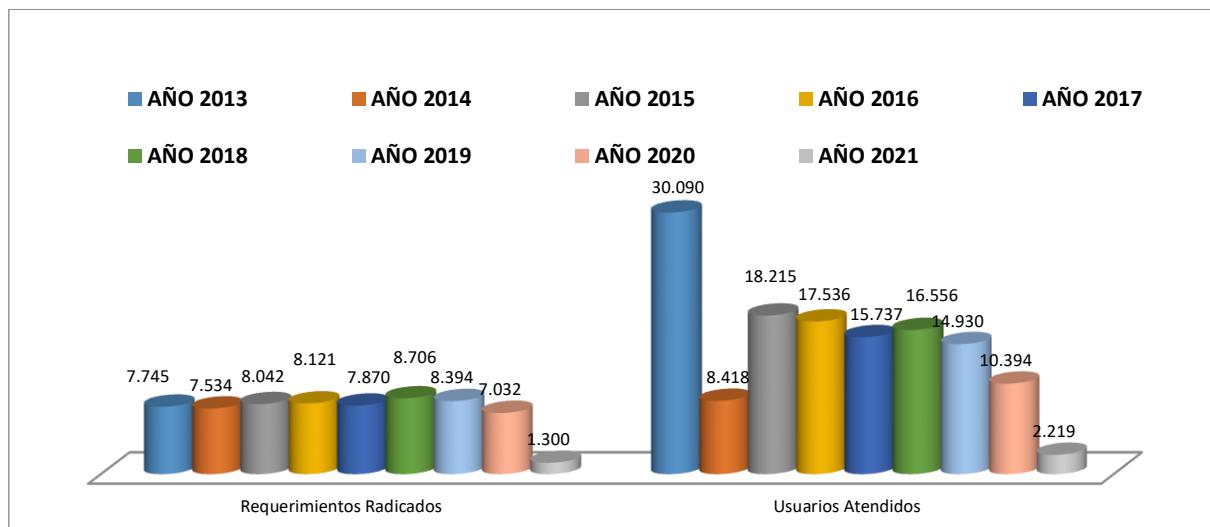
Radicaciones de febrero 2020 vs febrero 2021



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

**ANÁLISIS:** Se evidencia para el mes de febrero de 2021 una disminución en la cantidad de requerimientos radicados, pasando de 840 en el 2020 a 565 en el 2021, al igual que en la cantidad de usuarios atendidos, pasando de 1139 en el año 2020 a 1095 en el 2021.

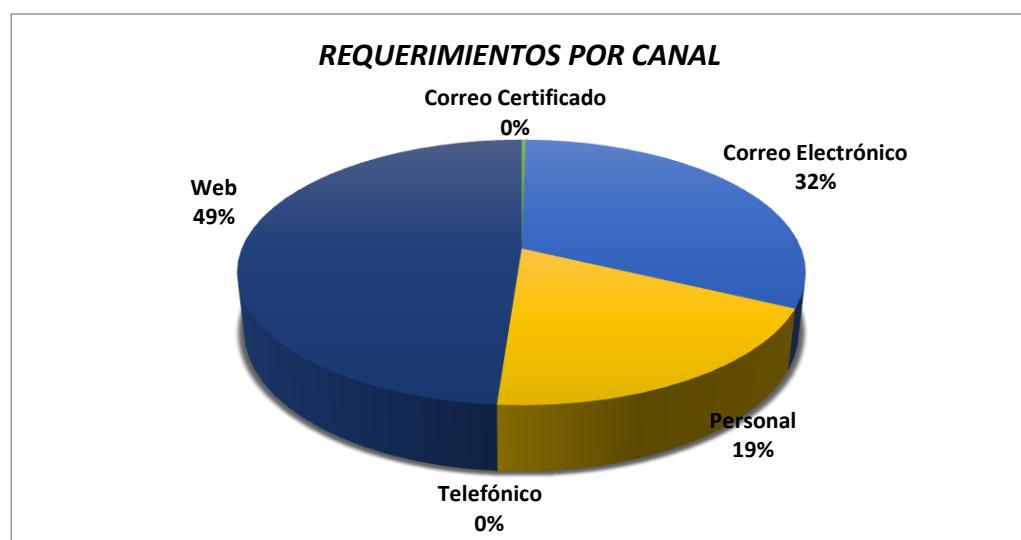
#### 5.1.3 Número de requerimientos radicados y usuarios atendidos desde el año 2013.



#### 5.2. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	%
Correo Certificado	2	0,27
Correo Electrónico	234	31,84
Personal	140	19,05
Telefónico	0	0,00
Web	359	48,84
<b>Total</b>	<b>735</b>	<b>100%</b>

##### 5.2.1. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL

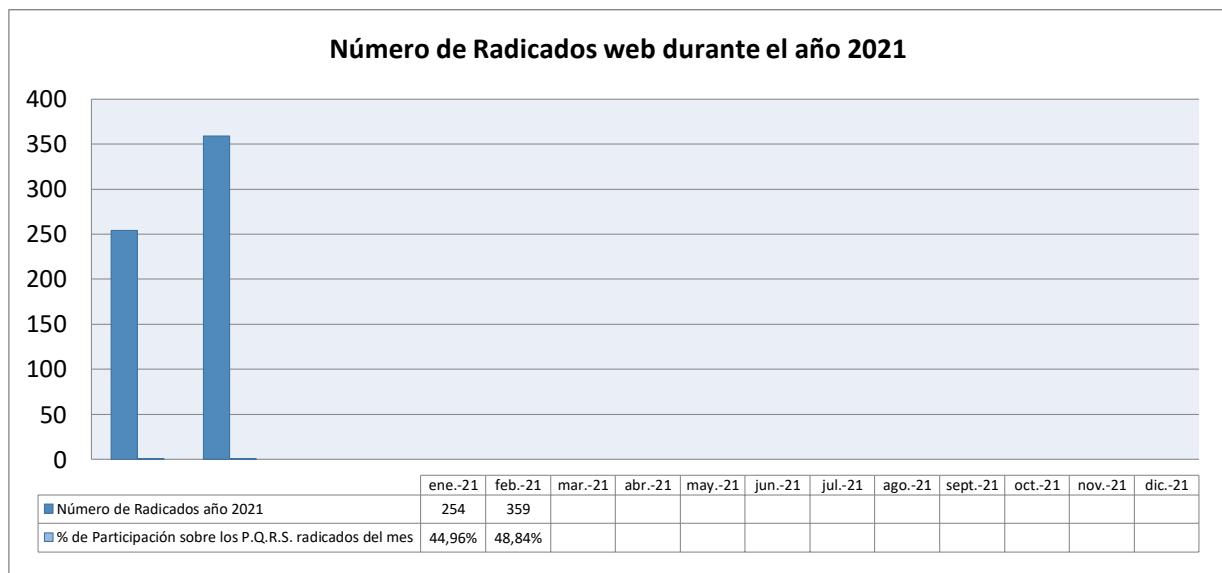


	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [5]</b>
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
<b>INFORME</b>		VERSIÓN 1

En el mes de febrero el canal más utilizado por los usuarios fue la plataforma SAC (web), con una participación del 48,84% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, seguido del correo electrónico con 31,84%. Presencialmente se recibieron 140 solicitudes correspondiente al 19,05% de la correspondencia que ingresa a la SEM; por correo certificado se recibió el 0,27% y por los demás canales, no se recibió ningún tipo de solicitud.

#### 5.2.2. 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	359										
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	44,96	48,84										

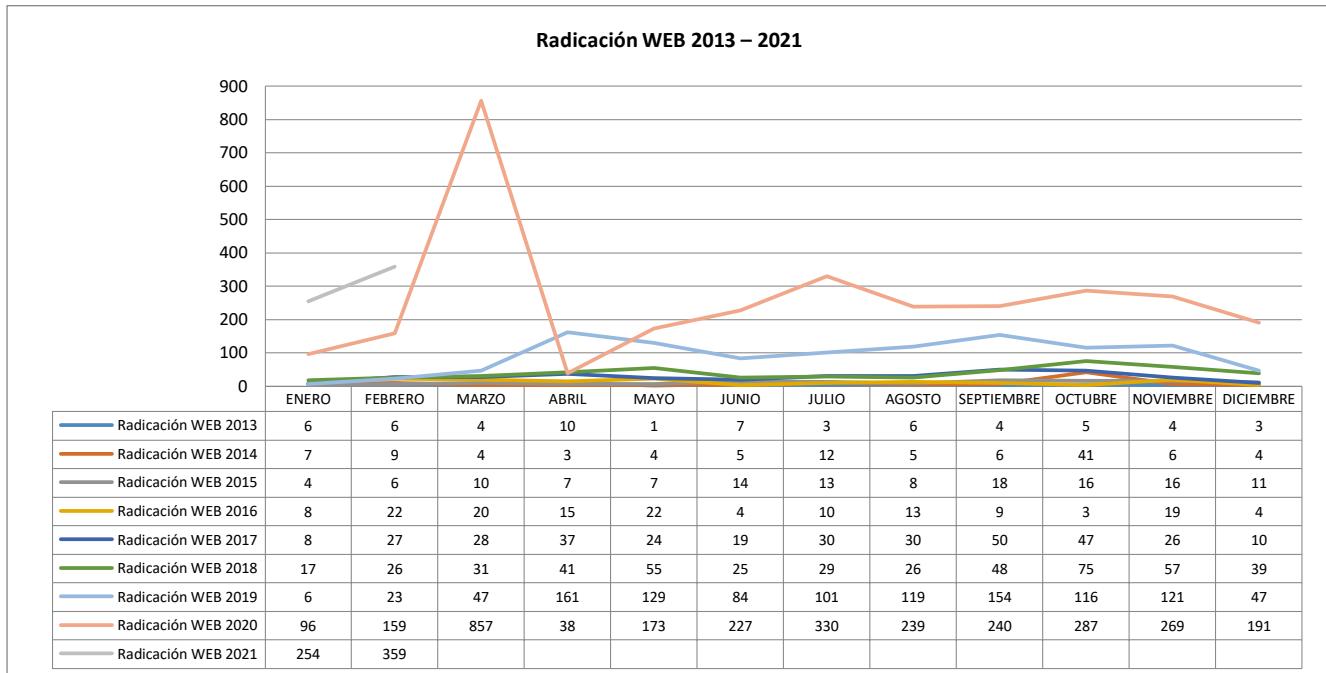


#### 5.2.3. Radicación WEB mes a mes desde el año 2013 a 2021.

	Radicación WEB 2013	Radicación WEB 2014	Radicación WEB 2015	Radicación WEB 2016	Radicación WEB 2017	Radicación WEB 2018	Radicación WEB 2019	Radicación WEB 2020	Radicación WEB 2020
<b>ENERO</b>	6	7	4	8	8	17	6	96	254
<b>FEBRERO</b>	6	9	6	22	27	26	23	159	359
<b>MARZO</b>	4	4	10	20	28	31	47	857	
<b>ABRIL</b>	10	3	7	15	37	41	161	38	
<b>MAYO</b>	1	4	7	22	24	55	129	173	
<b>JUNIO</b>	7	5	14	4	19	25	84	227	
<b>JULIO</b>	3	12	13	10	30	29	101	330	
<b>AGOSTO</b>	6	5	8	13	30	26	119	239	
<b>SEPTIEMBRE</b>	4	6	18	9	50	48	154	240	
<b>OCTUBRE</b>	5	41	16	3	47	75	116	287	
<b>NOVIEMBRE</b>	4	6	16	19	26	57	121	269	
<b>DICIEMBRE</b>	3	4	11	4	10	39	47	191	
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>106</b>	<b>130</b>	<b>149</b>	<b>336</b>	<b>469</b>	<b>1108</b>	<b>3106</b>	<b>613</b>

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

#### 5.2.4. GRÁFICA



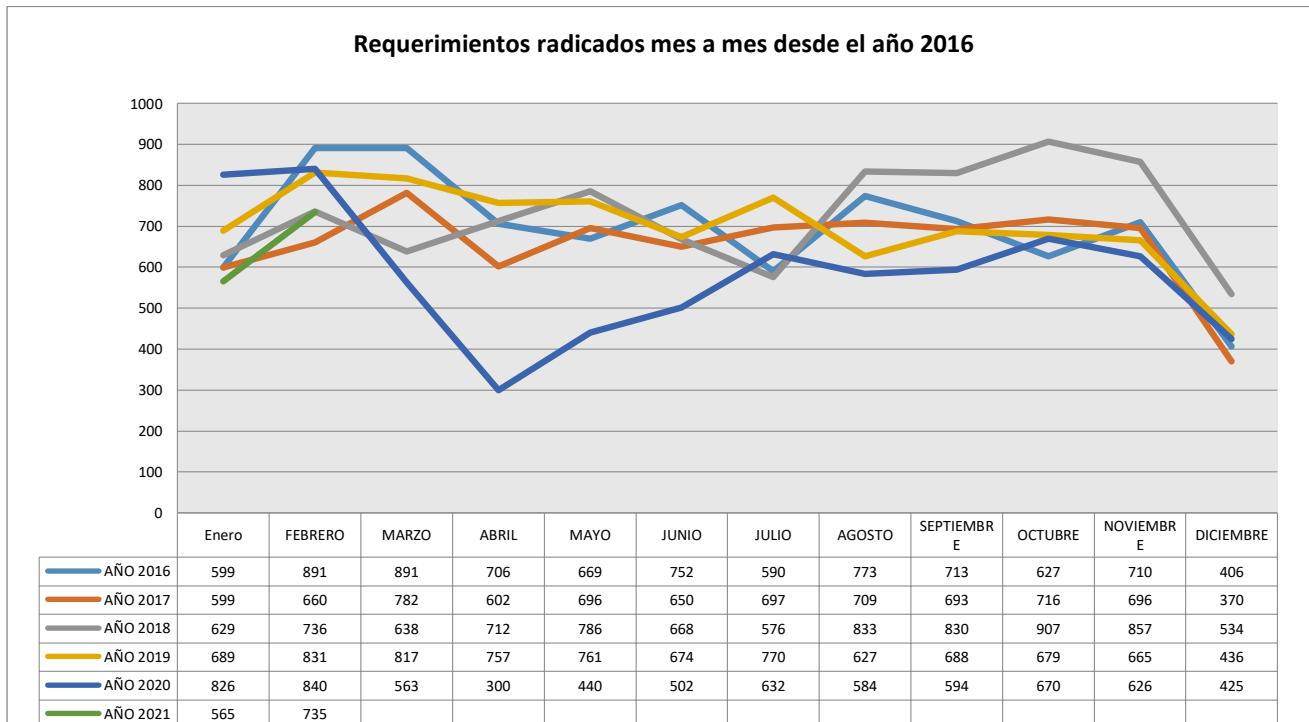
Se evidencia que los meses con mayor radicación web son los meses de julio a diciembre, durante el año 2020, se refleja un pico de radicación web durante el mes de marzo de 2020, esto debido a la emergencia sanitaria ya que pasamos de 1108 en el año 2019 a 3106 en el 2020, para el año 2021, hay un total de 613 radicados web.

#### 5.3.TOTAL DE REQUERIMIENTOS RADICADOS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DESDE EL AÑO 2016.

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	735
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	
<b>TOTAL</b>	<b>8327</b>	<b>7870</b>	<b>8706</b>	<b>8394</b>	<b>7002</b>	<b>1300</b>

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

### 5.3.1 GRÁFICA



El año con mayor radicación es el 2019 con 8.394 requerimientos, para el año 2021 a la fecha hay un total de 1.300 requerimientos de los cuales 735 ingresaron en el mes de febrero, convirtiéndolo en el año con menor radicación para este mes, comparado con el mismo mes de años anteriores.

### 5.4. 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	714	603	1317	20	
MARZO			0		
ABRIL			0		
MAYO			0		
JUNIO			0		
JULIO			0		
AGOSTO			0		
SEPTIEMBRE			0		
OCTUBRE			0		
NOVIEMBRE			0		
DICIEMBRE			0		
<b>TOTAL</b>	<b>1259</b>	<b>833</b>	<b>2092</b>	<b>39</b>	<b>41</b>

**ANÁLISIS:** En el mes de febrero de 2021 se radicaron 714 documentos externos (EE), y 603 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 66 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.

[www.cartago.gov.co](http://www.cartago.gov.co)

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL  
Carrera 2 No. 12-50, Tel: (2) – 211 2324  
Código Postal: 762021

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

## 5.5. INDICADOR DE GESTIÓN:

**Oportunidad de respuesta:** La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de febrero de 2021, es de 100%.

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	100%										

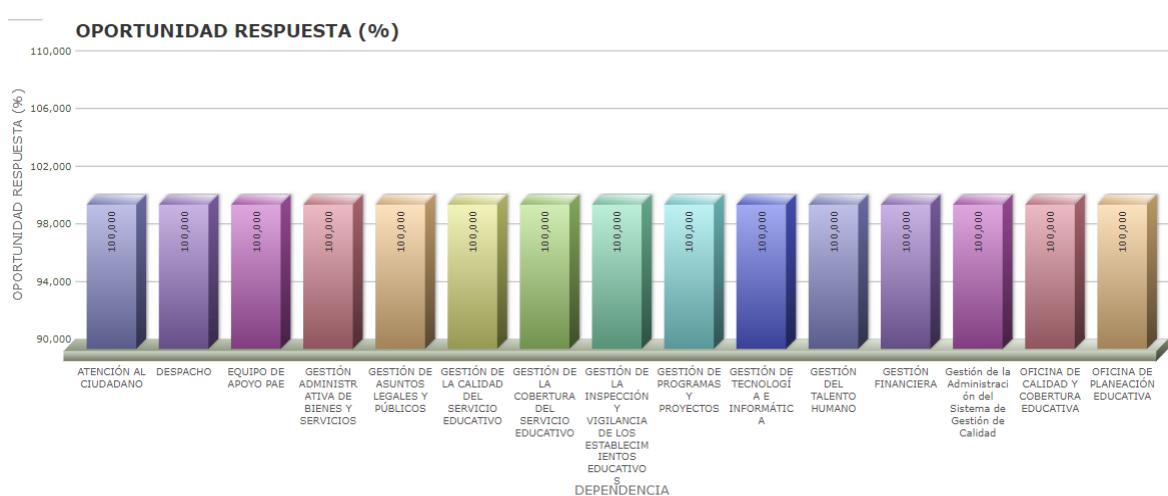
A continuación, se describe la fórmula aplicada para arrojar los resultados del indicador del área de Atención al ciudadano.

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



### 5.5.1. Oportunidad de respuesta por Dependencia mes de febrero 2021.

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



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

Durante el mes de febrero de 2021, no se venció ningún requerimiento, por lo cual todas las dependencias generaron un 100% de oportunidad de respuesta.

### 5.5.2. REQUERIMIENTOS RADICADOS POR FUNCIONARIO.

FEBRERO 2021							
No.	NOMBRE	AREA	TOTAL REQUERIMIENTOS	GESTIÓN	OPORTUNIDAD DE RES	PUNTAJE FINAL	OBSERVACIONES
41	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	37	100%	93%	40	
20	HUGO IVAN Serna Vasquez	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	29	83%	96%	38	GANÓ MES DE ENERO 2021
14	EVARISTO MORALES CABRERA	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	29	90%	95%	38	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA ABRIL
40	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	100%	95%	36	
33	MARCELA VARGAS GÓMEZ	DESPACHO	72	81%	91%	35	
42	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	EQUIPO DE APOYO PAE	4	100%	92%	34	
35	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	1	100%	93%	33	DESCALIFICADA POR VENCIDOS DEL ÁREA
38	PABLO CESAR TORO DUQUE	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	17	29%	98%	32	
13	ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ	DEL TALENTO HUMANO	75	96%	88%	32	
45	WILSON RAMOS OSORIO	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	8	88%	91%	31	
28	LAURA ANDREA APONTE	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	3	100%	90%	31	
16	GLORIA ELSY TORO DUQUE	DEL TALENTO HUMANO	45	40%	91%	30	
24	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	DEL TALENTO HUMANO	14	7%	100%	30	
12	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	38	84%	88%	29	
19	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	DEL TALENTO HUMANO	54	54%	90%	29	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS HASTA ABRIL
11	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	DEL TALENTO HUMANO	30	33%	91%	28	
5	BLANCA LIBIA PARRA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	7	71%	89%	26	
25	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	DEL TALENTO HUMANO	38	79%	84%	26	
17	GLORIA LILIANA CALLE VARELA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	100%	88%	26	
2	ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON	TALENTO HUMANO	3	67%	89%	25	
18	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	DEL TALENTO HUMANO	49	39%	87%	24	
9	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	DEL TALENTO HUMANO	18	78%	84%	24	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA ABRIL
31	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	21	52%	86%	23	
22	JORGE ELIECER TRUJILLO GRANADA	FINANCIERA	14	64%	86%	23	
6	CAROLINA BETANCOURT CORTES	EQUIPO DE APOYO PAE	3	100%	83%	22	
21	JAIRO VALENCIA MURILLO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	11	91%	79%	21	DESCALIFICADO VENCIDOS DEL ÁREA HASTA FEBRERO 2021
43	VALERIA POSADA ORREGO	PROGRAMAS Y PROYECTOS	10	60%	83%	20	GANÓ MES DE DICIEMBRE 2020
29	LINA MARIA GIRALDO OSPINA	EQUIPO DE APOYO PAE	3	100%	80%	20	
15	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	14	64%	81%	19	DESCALIFICADO VENCIDOS EXTERNOS HASTA FEBRERO 2021 Y BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
1	ABIMAELEN MARIN MEJIA	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	36	69%	72%	18	DESCALIFICADO VENCIDOS DEL ÁREA HASTA FEBRERO 2021
39	PATRICIA LONDOÑO ROJAS	DEL TALENTO HUMANO	13	62%	77%	17	
4	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	6	83%	73%	17	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA MARZO
44	VICTOR HUGO ARIAS JARAMILLO	EQUIPO DE APOYO PAE	5	100%	69%	16	
36	MAURICIO CHARRY ORTÍZ	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	6	67%	75%	15	
37	MIRYAM RUIZ HURTADO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	2	50%	82%	15	
34	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	DESPACHO	5	100%	56%	14	
10	DALILA SABOGAL OSPINA	TECNOLÓGIA E INFORMATICA	1	100%	72%	14	
30	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	Administración del Sistema Calidad	2	100%	58%	13	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA ABRIL
32	LUZ STELLA LÓPEZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	2	50%	73%	10	
3	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	0	#DIV/0!	0%	5	VACACIONES
7	CESAR AUGUSTO ARIAS POSADA	NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES	0	#DIV/0!	0%	4	SIN RADICADOS
8	CESAR AUGUSTO ROJAS GIL	EQUIPO DE APOYO PAE	0	#DIV/0!	0%	3	SIN RADICADOS
26	JULIAN ALBERTO GALLEGOS DIAZ	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	6	0%	0%	2	SIN RADICADOS
27	JULIAN DAVID ARIAS GALLEGOS	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	0	#DIV/0!	0%	2	SIN RADICADOS
23	JUAN CAMILO RIVAS PIEDRAHITA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0%	0%	1	SIN RADICADOS GANÓ MES DE NOV 2020
<b>TOTAL</b>			<b>735</b>				

La funcionaria con mejor gestión en los requerimientos asignados durante el mes de febrero, fue la señora Valentina Monsalve Londoño.



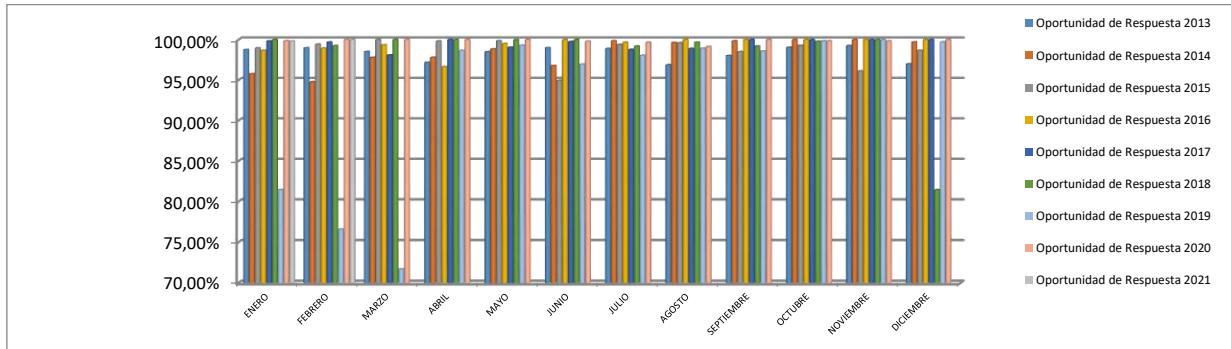
[www.cartago.gov.co](http://www.cartago.gov.co)

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL  
Carrera 2 No. 12-50, Tel: (2) – 211 2324  
Código Postal: 762021



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

### 5.5.3. Oportunidad de Respuesta 2016 – 2021



### 5.5.4. Oportunidad de Respuesta 2016 – 2021

Oportunidad de Respuesta 2015	Oportunidad de Respuesta 2016	Oportunidad de Respuesta 2017	Oportunidad de Respuesta 2018	Oportunidad de Respuesta 2019	Oportunidad de Respuesta 2020	Oportunidad de Respuesta 2021
98,97%	98,67%	99,83%	100%	81,46%	99,87%	99,82%
99,43%	98,95%	99,69%	99,25%	76,60%	100%	100%
100%	99,35%	98,09%	100%	71,70%	100%	100%
99,82%	96,64%	100%	100%	98,65%	100%	100%
99,85%	99,52%	99,05%	99,98%	99,30%	100%	100%
94,96%	100%	99,76%	100%	96,96%	99,80%	99,82%
99,40%	99,67%	98,78%	99,20%	98,05%	99,68%	99,68%
99,61%	100%	98,91%	99,68%	98,93%	99,15%	99,15%
98,50%	100%	100%	99,21%	98,58%	100%	100%
99,29%	100%	100%	99,78%	99,86%	99,85%	99,85%
96,12%	100%	100%	100%	100,00%	99,84%	99,84%
98,67%	100%	100%	81,46%	99,72%	100%	100%

Se puede observar que durante el mes de febrero de 2021, la Secretaría de Educación presenta en promedio oportunidad de respuesta del 99,91%; esto se debe a que en el mes de enero se presentó un requerimiento vencido por parte de una de las áreas de gestión, bajando el puntaje para la SEM, en el mes de febrero la oportunidad de respuesta es del 100%, lo que significa que, el total de los requerimientos radicados este mes, fueron resueltos dentro de los términos establecidos por la norma.

### 5.6 RANKING AÑO 2021.

El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de febrero de 2021, fue del 100%, ocupando el puesto No. 1, 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	100										
Puesta a Nivel Nacional	3	1										





MUNICIPIO DE CARTAGO  
VALLE DEL CAUCA  
Nit: 891.900.493.2

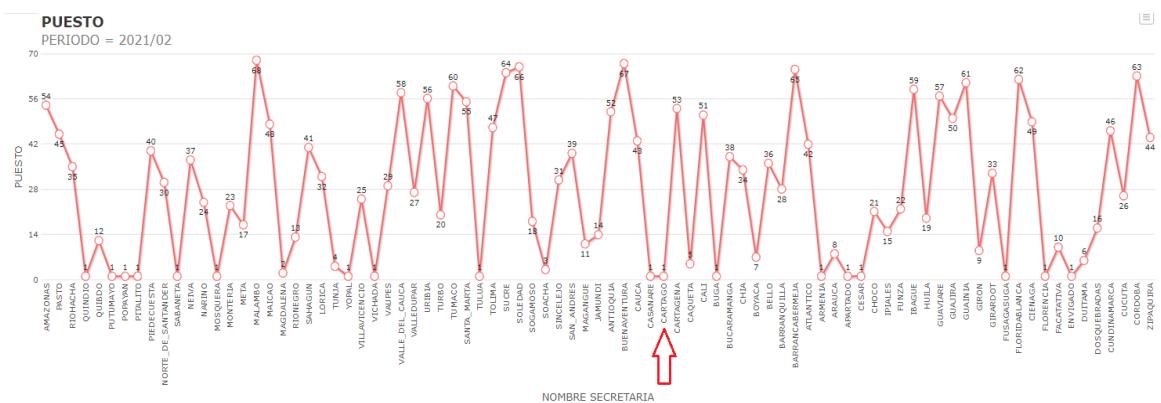
PAGINA [11]

CÓDIGO:  
MMDS.600.18.F.1

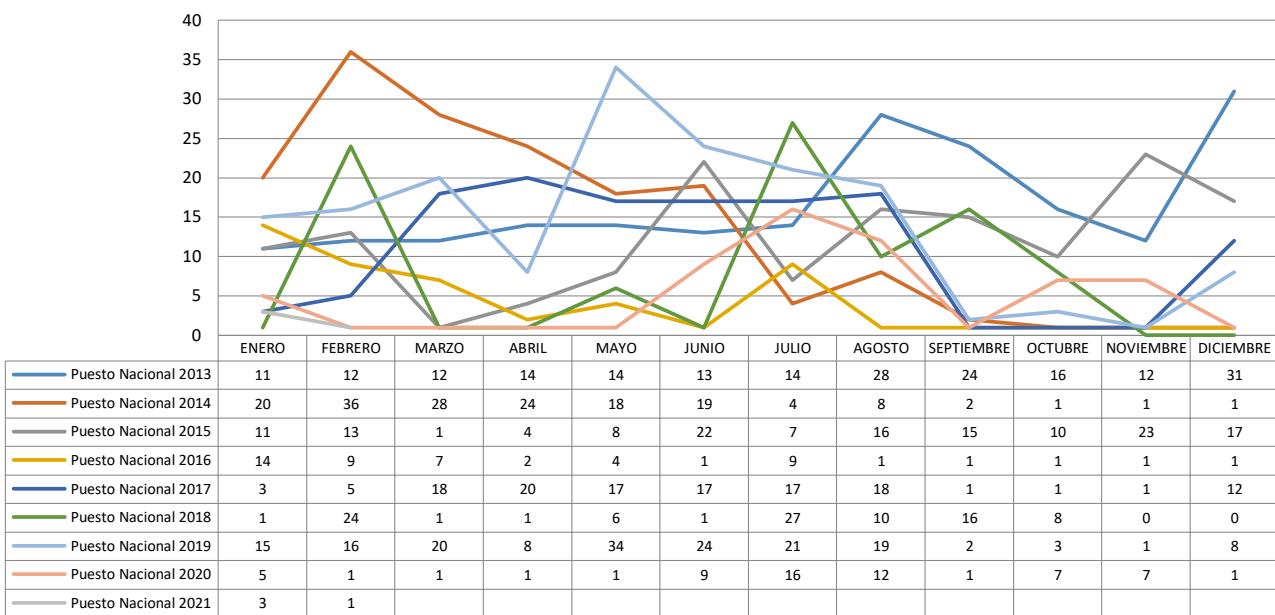
INFORME

VERSIÓN 1

5.6.1. RANKING NACIONAL MES DE FEBRERO 2021



Rankin de la Secretaría de Educación a nivel Nacional desde el año 2013



PUESTO NACIONAL EN OPORTUNIDAD DE RESPUESTA - AÑO  
2021



En cuanto al puesto que ocupó la Secretaría de Educación a nivel nacional durante el mes de febrero de 2021, se refleja una buena gestión por parte de todas las áreas de la Secretaría de Educación.

[www.cartago.gov.co](http://www.cartago.gov.co)

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL  
Carrera 2 No. 12-50, Tel: (2) – 211 2324  
Código Postal: 762021

  
ESCONTIGO  
CARTAGO

VICTOR ALFONSO ALVAREZ ALCALDE



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

PAGINA [12]

CÓDIGO:  
MMDS.600.18.F.1

## **INFORME**

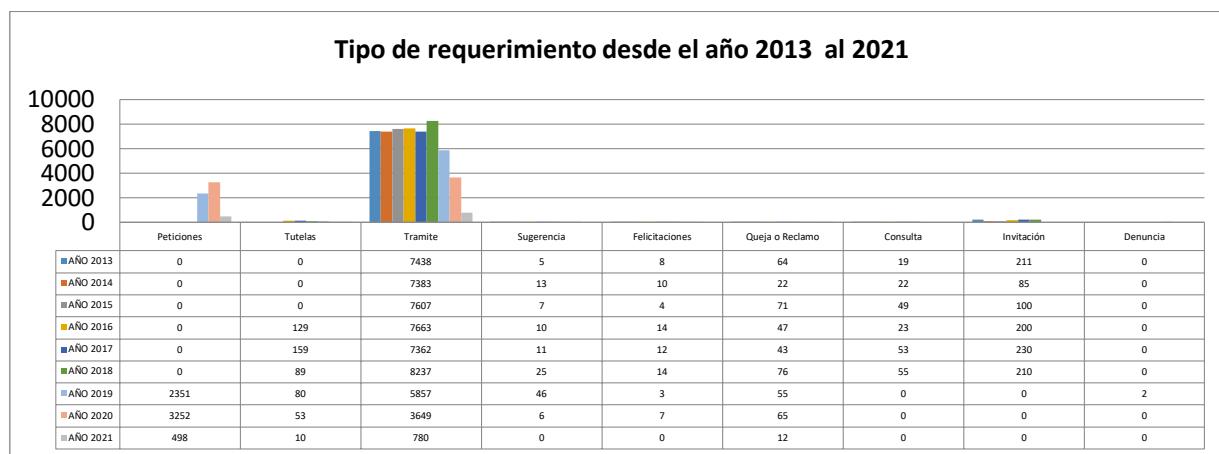
VERSIÓN 1

#### **5.7. TENDENCIA DE RADICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.**

## **TIPO DE DERECHO DE PETICIÓN**

## **Clase de requerimientos radicados.**

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.



Clase de Requerimientos	AÑO 2013		AÑO 2014		AÑO 2015		AÑO 2016		AÑO 2017		AÑO 2018		AÑO 2019		AÑO 2020		AÑO 2021	
Peticiones	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2351	28,01%	3252	46,25%	498	38,31%
Tutelas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	129	1,60%	159	2,02%	89	1,02%	80	0,95%	53	0,75%	10	0,77%
Tramite	7438	96,04%	7383	97,98%	7607	97,05%	7663	94,77%	7362	93,55%	8237	94,61%	5857	69,78%	3649	51,89%	780	60,00%
Sugerencia	5	0,06%	13	0,17%	7	0,09%	10	0,12%	11	0,14%	25	0,29%	46	0,55%	6	0,09%	0	0,00%
Felicitaciones	8	0,10%	10	0,13%	4	0,05%	14	0,17%	12	0,15%	14	0,16%	3	0,04%	7	0,10%	0	0,00%
Queja o Reclamo	64	0,83%	22	0,29%	71	0,91%	47	0,58%	43	0,55%	76	0,87%	55	0,66%	65	0,92%	12	0,92%
Invitación	211	2,72%	85	1,13%	100	1,28%	200	2,47%	230	2,92%	210	2,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Denuncia	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,02%	0	0,00%	0	0,00%
Consulta	19	0,25%	22	0,29%	49	0,63%	23	0,28%	53	0,67%	55	0,63%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>7745</b>	<b>100%</b>	<b>7535</b>	<b>100%</b>	<b>7838</b>	<b>100%</b>	<b>8086</b>	<b>100%</b>	<b>7870</b>	<b>100%</b>	<b>8706</b>	<b>100%</b>	<b>8394</b>	<b>100%</b>	<b>7032</b>	<b>100%</b>	<b>1300</b>	<b>100%</b>

En la Secretaría de Educación en lo que va corrido el año 2021 se han radicado un total de 1.300 requerimientos a través del Sistema de Atención al Ciudadano S.A.C, de los cuales el 60,00% pertenece a trámites.

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

**5.7.1. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LOS PQRS RADICADOS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DURANTE EL MES DE FEBRERO 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 Servicios Y	Solicitud corrección de facturas	En comunicación telefónica y por correo se está adelantando los trámites ante la empresa de energía.	SI Se amplió la respuesta mediante CAR2020 EE9522
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
3	CAR2021E R001013	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	CONSULTA - Orden de compra 59951	Lo anterior permitió la respuesta oportuna por parte de la oficina de tesorería el cual, notificó que el pago adeudado a la Empresa SISTETRONICS LTDA mediante la orden de compra No 59951 fue realizado el día lunes 15 del presente mes. Mediante el correo electrónico aportado por la empresa (narandia@sistetronics.com) fue notificado la respectiva transacción así como las novedades ocasionadas para el pago. De antemano, agradezco la atención prestada y quedo atenta a cualquier inquietud al respecto.	SI
4	CAR2021E R000589	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	Solicitud de apertura del grado 6-3 en SIMAT por afectación a estudiantes al estar por fuera de beneficios gubernamentales como alimentación escolar	Me permite informarle una vez reunido el comité directivo de la SEM el día 19 de febrero del 2021 se tomo la determinación de autorizar la apertura de grado 6-3 en la institución que usted dirige. Con respecto a la solicitud de asignar a todos los grados matriculados después del 12 de enero de 2021 en la focalización de paquetes alimenticios, me permite comunicarle que los mismos serán asignados de acuerdo al presupuesto destinado para dicha estrategia. Por la atención a la presente le doy mis agradecimientos.	SI
5	CAR2021E R001100	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Nómina	novedades prenomina I. E. Ramon Martinez Benitez	Se recibe documento insumo para elaboración de nómina del mes, se alimenta el indicador de eficiencia y se realiza archivo del documento.	SI
6	CAR2021E R000781	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	NOTIFICACION FALLO JUDICIAL	Con el fin que se expida la respuesta solicitada, por ser competencia de la FIDUPREVISORA S.A., como entidad administradora de los recursos del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, el pago relacionado con las Prestaciones Sociales del Magisterio, de conformidad con el procedimiento establecido en el Decreto Nacional 2831 de 2005, 1272 de 2018, como lo solicita la accionante.	SI



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

No	NUMERO S.A.C.	Funcionarios Responsables	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
				Lo anterior, para su conocimiento y fines pertinentes.	
7	CAR2021E R000662	GESTIÓN ASUNTOS LEGALES PÚBLICOS	DE Y RADICADO 2020-00413-01- NOTIFICACION de SENTENCIA DE TUTELA DE SEGUNDA INSTANCIA No. 02*REVOCA*	Acuso notificación de Sentencia No. 002 de 01 de febrero de 2021 ACCION DE TUTELA DE SEGUNDA INSTANCIA, contra la SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE CARTAGO, VALLE DEL CAUCA Radicación: 76-147-40-03-003-2020-00413-01	SI
8	CAR2021E R000692	GESTIÓN FINANCIERA	INFORME CONCILIACIONES EUACION-DICIEMBRE 2020	Cordial saludo: En atención al tema del asunto, referente a los soportes de conciliación de las cuentas bancarias de SGP Educación, acusamos el recibido de la información suministrada, la cual, fue remitida al Ministerio de Educación.	SI
9	CAR2021E R001002	Gestión de la Calidad del Servicio Educativo Evaluación	Solicitud Orientaciones Acerca de la Evaluacion Desempeño	Cordial saludo, Con mucho gusto le informo que el día 4 de marzo de 2021, mediante SAC-CAR2019EE000262, le fue radicada la Resolución que contiene las orientaciones y cronograma para la Evaluación anual de desempeño docente 2021, la cual le adjunto. Debido a los inconvenientes que hemos tenido con su institución para que se revise lo enviado al correo institucional, le solicito muy comedidamente de sus buenos oficios para que esta situación se normalice. El correo asignado por la profesional Dalila Sabogal, para su institución educativa es: i.emariaauxiliadora@semcartago.gov.co.	SI

## 5.8. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2021.

Tutelas 2021	
Mes	Radicados
Enero	4
Febrero	6
Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>



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

### 5.8.1. GRÁFICA.



**5.8.2. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS TUTELAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL MES DE FEBRERO DE 2021.** 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.

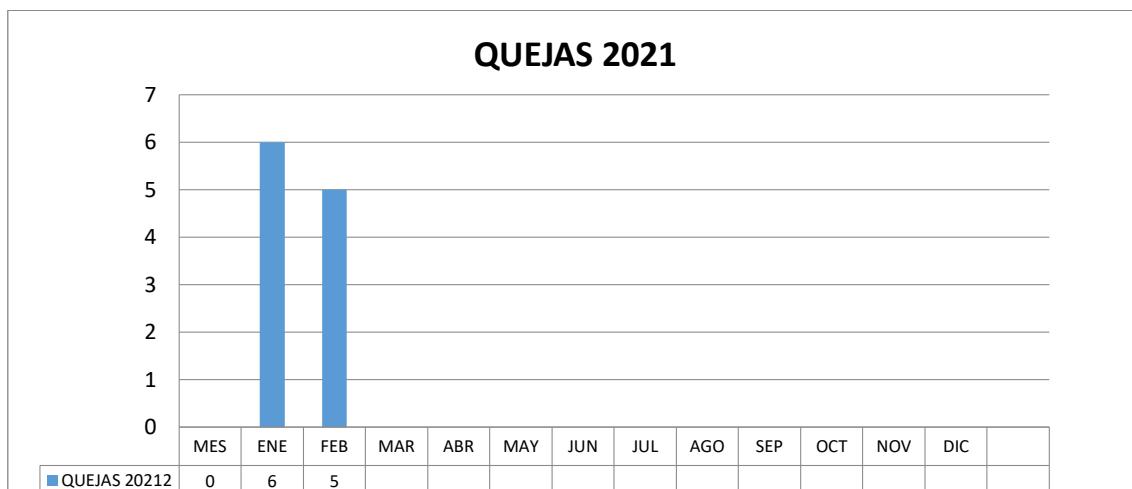
NUMERO S.A.C	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2021 ER001167	AUTO REQUIERE ANTES DE DAR INICIO A I.D Y OFICIO N° 138	Se dio respuesta mediante CAR2021EE001081	SI
CAR2021 ER000870	Remito oficio No. 093, auto admisorio de tutela con sus anexos	Se dio respuesta mediante CAR2021EE000988	SI
CAR2021 ER000735	NOTIFICACIÓN URGENTE VINCULACIÓN DE TUTELA AUTO 098 / RAD 2021-00013-00/	Se dio respuesta mediante CAR2021EE001135	SI
CAR2021 ER000734	NOTIFICACIÓN URGENTE VINCULACIÓN DE TUTELA AUTO 097 / RAD 2021-00012-00/	Se dio respuesta mediante CAR2021EE001133	SI
CAR2021 ER000648	NOTIFICACIÓN AUTO ADMISORIO ACCIÓN DE TUTELA DE PRIMERA INSTANCIA. RADICACIÓN No. 2021-00012-00. ACCIONANTE: GLORIA AMPARO LÓPEZ CASTELLANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE001365	SI
CAR2021 ER000590	Remito auto admisorio tutela 2021-00008-00	Se dio respuesta mediante CAR2021EE001771	SI

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

## 5.9. TENDENCIAS DE RADICACIÓN QUEJAS RADICADAS EN EL AÑO 2021.

<b>QUEJAS</b>	
<b>MES</b>	<b>RADICADOS</b>
Enero	6
Febrero	5
Marzo	
Abrial	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

### 5.9.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



Para el mes de febrero se recibieron en la Secretaría de Educación, cinco (5) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, a la fecha todas se encuentran debidamente finalizadas.

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

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

2	CAR2021E R000240	Quejas Contra Funcionarios	Despacho	<p>Manifestamos total disponibilidad para dar respuesta efectiva y eficiente a cualquier solicitud suya relacionada con cualquier tipo de acompañamiento que la institución requiera.</p> <p>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.</p>	La Respuesta dada es improcedimental.
3	CAR2021E R000481	Quejas Contra Docentes	Gestión del talento humano	<p>Me permito comunicarle, que se procedió a remitirla a la Oficina de Control Interno Disciplinario, con el fin, de que se de continuidad al debido proceso y se obre de conformidad.</p> <p>Por lo anterior, se hace necesario, que realice y remita a este Despacho, un reporte donde se evidencie en detalle, las situaciones presentadas con el docente en mención, donde conste, fecha, hora y situación o queja que se esté presentando en el desarrollo de sus funciones, reporte que será remitido a su vez, a la oficina disciplinaria para lo pertinente.</p>	SI
4	CAR2021E R000250	Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas Pecunarios - Cobros No Contemplados	Gestión de la cobertura del servicio educativo	<p>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.</p>	SI
5	CAR2021E R000248	Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas	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.</p>	SI
6	CAR2021E R000163	Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas De Calidad - Directivos	Gestión de la inspección y vigilancia.	<p>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).</p>	SI
7	CAR2021E R000611	PERSECUCIÓN LABORAL	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>Así mismo, en el parágrafo 1 del artículo 27 de la Ley 24 del 15 de diciembre de 1992, se establece:</p> <p><b>ARTÍCULO 27.</b> Para la recepción y trámite de quejas esta Dirección se ceñirá a las siguientes reglas:</p> <p>Inadmitirá quejas que sean anónimas o aquellas que carezcan de fundamento."</p> <p>Le solicito, de manera respetuosa, anexar los soportes o evidencias probatorias correspondientes, de lo contrario, la queja anónima remitida por usted, será inadmitida.</p>	SI



[www.cartago.gov.co](http://www.cartago.gov.co)

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL  
Carrera 2 No. 12-50, Tel: (2) – 211 2324  
Código Postal: 762021



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

8	CAR2021E R000739	TRASLADO QUEJA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>Al respecto, se le informa, que esta misma queja había sido allegado ante este Despacho y al Rector de la Institución Educativa Zaragoza, procediéndose, de inmediato, de nuestra parte, remitirla a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Alcaldía Municipal de Cartago, Valle del Cauca, para que, por competencia, se inicie la actuación administrativa disciplinaria pertinente, respecto a la ocurrencia o no, de los hechos por denunciados.</p> <p>Así las cosas, el documento allegado, por el señor XXXXXXXX, quién se identifica con la cédula de ciudadanía No. XXXXXX, fue atendido, y remitido a la autoridad competente, a fin, que en los términos del Art. 150 de la Ley 734 de 2002, se inicie la respectiva actuación preliminar disciplinaria y se estime el comportamiento del cual se acusa a la docente, si es contrario a la Constitución y a la ley.</p>	SI
9	CAR2021E R000796	Reajuste de la mesada pensional	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>Reciba un cordial y afectuoso saludo de la Secretaría de Educación Municipal, al respecto de su reclamo, nos permitimos resolverlo, comunicando que:</p> <p>Anexamos, respuesta dada a su solicitud, aclarando que los actos administrativos, por mandato expreso del Decreto 1272 de 2018, solo se expedirán una vez se pronuncie la Sociedad Fiduciaria, LA FIDUPREVISORA S.A., que administra los recursos del FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO - FOMAG.</p> <p>Estamos atentos, al estudio que emane de la entidad fiduciaria, negando o aprobando, el proyecto enviado y radicado, para notificarla oportunamente, de tal decisión.</p>	SI
10	CAR2021E R000983	Queja por el pae	EQUIPO DE APOYO PAE	<p>Me permito dar respuesta en los siguientes términos :</p> <p>En primer lugar, se debe aclarar que la distribución de complemento alimentario en el Municipio de Cartago Valle del Cauca, se realiza teniendo en cuenta los criterios de Focalización contenidos en el artículo 4.1.2 de la Resolución No. 29452 de 2017, expedida por el Ministerio de Educación Nacional;</p> <p>Con base en la atención a esta Focalización, se puede presentar la situación que, algunos estudiantes pertenecientes a un mismo grado escolar sean beneficiarios y otros no, pues se presentan algunos beneficiarios a lo que se le debe garantizar prioritariamente el suministro del paquete alimentario, de acuerdo a los lineamientos Técnico-Administrativos expedidos por el Gobierno Nacional y el Ministerio de Educación.</p>	SI

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

11	CAR2021E R001181	Documentos adicionales de evidencia al radicado CAR2021ER000531.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>Me permito comunicarle, que en atención a lo establecido en la Ley 1010 de 2006, se procedió a remitir al Comité de Acoso Laboral de la Alcaldía Municipal, mediante CAR2021EE001916, por ser el competente, frente a las situaciones por acoso laboral, con todas las evidencias aportadas por usted, en los radicados CAR2021ER00531 Y CAR2021ER1181.</p> <p>Será el Comité de Acoso Laboral, quien en adelante inicie y agote todo el debido proceso, adjunto, copia del oficio remitido por este despacho.</p>	SI
----	---------------------	--	----------------------------	---	----

#### 5.10. 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	1
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	5
SALUD	0
SONIDO Y OTROS	0
TRÁMITES	1
TRANSPORTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

**ANÁLISIS:** De las 11 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2021, 3 corresponden a quejas por irregularidades en Instituciones Educativas privadas, en relación al cobro por pensión y matriculas, 5 corresponden 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.



[www.cartago.gov.co](http://www.cartago.gov.co)

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL  
Carrera 2 No. 12-50, Tel: (2) – 211 2324  
Código Postal: 762021



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

#### 5.10.1. INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

QUEJAS 2021	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ZARAGOZA	4
S.M.J.	1
M.A.	0
ACADÉMICO	0
A.L.P	0
A.H.G	1
R.M.B.	0
C.C.	0
GABO	0
I.P.	0
M.Q.P.	0
L.G	0
SEM	3
OTRO (Privados y ETDH)	2
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

**ANÁLISIS:** De las 11 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido del año 2021, 4 corresponden a la Institución Educativa Zaragoza, 3 a quejas por trámites antes la Secretaría de Educación, 2 a quejas por cobro de Instituciones Privadas, delas cuales se describe a continuación:

#### 5.10.2. DESCRIPCIÓN DE QUEJAS POR MOTIVO E INSTITUCIÓN.

QUEJAS/RECLAMOS	ZARAGOZA	S.M.J.	M.A.	ACADEMICO	A.L.P	A.H.G	R.M.B.	C.C.	GABO	I.P.	M.Q.P.	L.G	SEM	OTRO (Privados y ETDH)	TOTAL
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG															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													1		1
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	4	1													5
SALUD															0
SONIDO Y OTROS															0
TRÁMITES													1		1
TRANSPORTE															0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>11</b>

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

## 5.11. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

**INTERNET:** Durante todo el mes de febrero la Secretaría de educación Municipal sigue presentando 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 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 febrero 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 febrero 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.

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

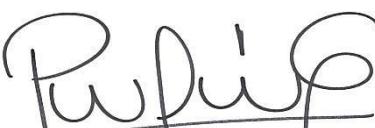
- ✓ Se recibieron 735 requerimientos en el mes de febrero de 2021, de los cuales 508 PQR, se encuentran finalizados, 28 en trámite y 199 asignados.
- ✓ El promedio de radicación de entrada para el mes de febrero de 2021, fue de 37 radicaciones diarias.
- ✓ Se atendieron 1095 personas, de manera presencial.
- ✓ En el mes de febrero el canal más utilizado por los usuarios fue la plataforma SAC (web), con una participación del 48,84% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, seguido del correo electrónico con 31,84%. Presencialmente se recibieron 140 solicitudes correspondiente al 19,05% de la correspondencia que ingresa a la SEM; por correo certificado se recibió el 0,27% y por los demás canales, no se recibió ningún tipo de solicitud.
- ✓ En el mes de febrero de 2021 se radicaron 714 documentos externos (EE), y 603 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 66 radicaciones diarias.
- ✓ La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de febrero de 2021, es de 100%.
- ✓ Se puede observar que durante el mes de febrero de 2021, la Secretaría de Educación presenta en promedio oportunidad de respuesta del 99,91%; esto se debe a que en el mes de enero se presentó un requerimiento vencido por parte de una de las áreas de gestión, bajando el puntaje para la SEM, en el mes de febrero la oportunidad de respuesta es del 100%, lo que significa que, el total de los requerimientos radicados este mes, fueron resueltos dentro de los términos establecidos por la norma.
- ✓ El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de febrero de 2021, fue del 100%, ocupando el puesto No. 1, este reporte el Ministerio de Educación lo publica en la plataforma S.A.C.
- ✓ La funcionaria con mejor gestión en los requerimientos asignados durante el mes de febrero, fue la señora Valentina Monsalve Londoño.
- ✓ En la Secretaría de Educación en lo que va corrido el año 2021 se han radicado un total de 1.300 requerimientos a través del Sistema de Atención al Ciudadano S.A.C, de los cuales el 60,00% pertenece a trámites.
- ✓ 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,

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

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.
- ✓ Para el mes de febrero se recibieron en la Secretaría de Educación, cinco (5) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, a la fecha todas se encuentran debidamente finalizadas.
- ✓ De las 11 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2021, 3 corresponden a quejas por irregularidades en Instituciones Educativas privadas, en relación al cobro por pensión y matriculas, 5 corresponden 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.
- ✓ 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 febrero 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)