

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

**GESTIÓN EDUCACIÓN**



INFORME DE:

**INFORME PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SECRETARÍA DE LA  
EDUCACIÓN MUNICIPAL DE CARTAGO VALLE, CORRESPONDIENTE AL MES DE  
ABRIL DE 2021.**

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Mayo 05 de 2021



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [2]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	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 abril 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 abril 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</b> Nit: 891.900.493.2	PAGINA [3]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN 1

5- ELEMENTOS ANALIZADOS

- ✓ **ESTADO ACTUAL.** RESUMEN DE RADICACIÓN.
- ✓ **PERIODO:** 1° de abril de 2021 al 30 de abril 2021.
- ✓ **Fecha de Elaboración:** mayo 5 de 2021.

Total, de Requerimientos.	666
Asignado	90
En trámite	32
Finalizado	544
Abierto	0
Anulado	

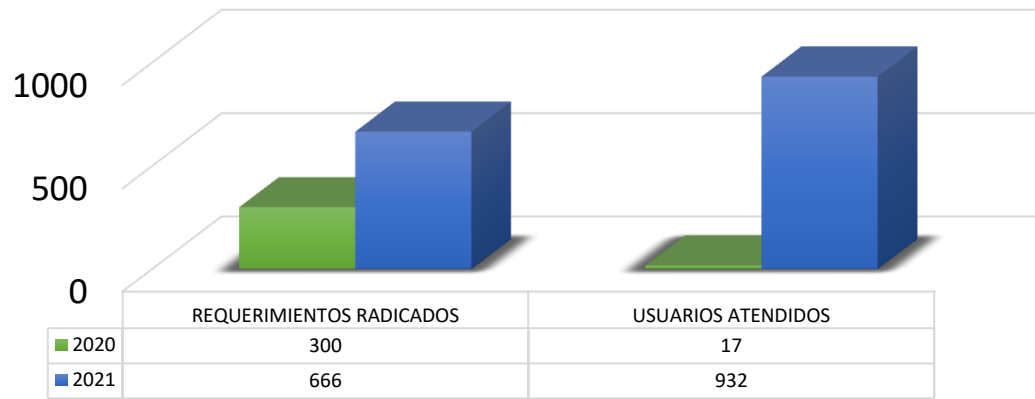
5.1. Resumen de radicación Año 2021.

MES	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS
Enero 2021	565	19	30	1095
Febrero 2021	735	20	37	1124
Marzo 2021	751	22	34	1184
Abril 2021	666	20	33	932
Mayo 2021				
Junio 2021				
Julio 2021				
Agosto 2021				
Septiembre 2021				
Octubre 2021				
Noviembre 2021				
Diciembre 2021				
<b>TOTAL</b>	<b>2717</b>	<b>81</b>	<b>134</b>	<b>4335</b>

5.1.1 Resumen radicación abril 2020 VS abril 2021.

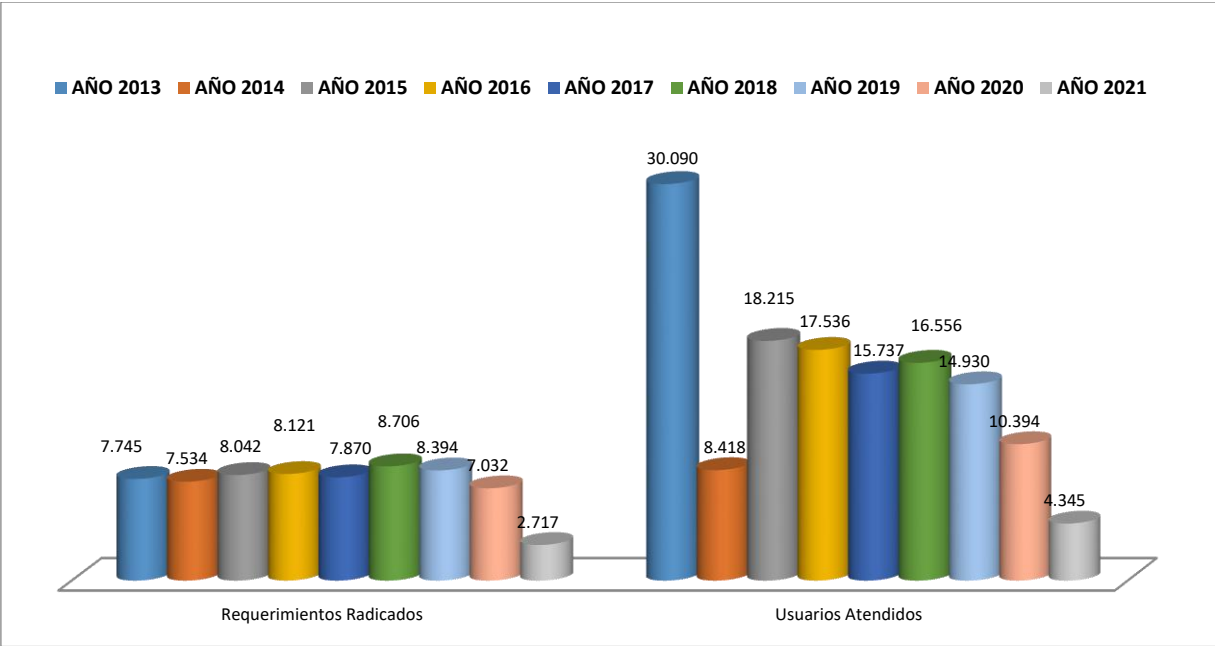
AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
ABRIL 2020	563	19	30	983	79
ABRIL 2021	666	20	33	932	47

5.1.2. Gráfica de radicaciones de abril 2020 vs abril 2021



**ANÁLISIS:** Se evidencia para el mes de abril de 2021 una disminución en la cantidad de requerimientos radicados, pasando de 300 en el 2020 a 666 en el 2021, sin embargo en el número de usuarios atendidos se puede observar un aumento, pasando de 17 en al año 2020 a 932 en el 2021, estas datos se debe a que en al año 2020, para el mes de abril, el Municipio se encontraba en aislamiento, por COVID-19 los 17 usuarios fueron atendidos telefónicamente.

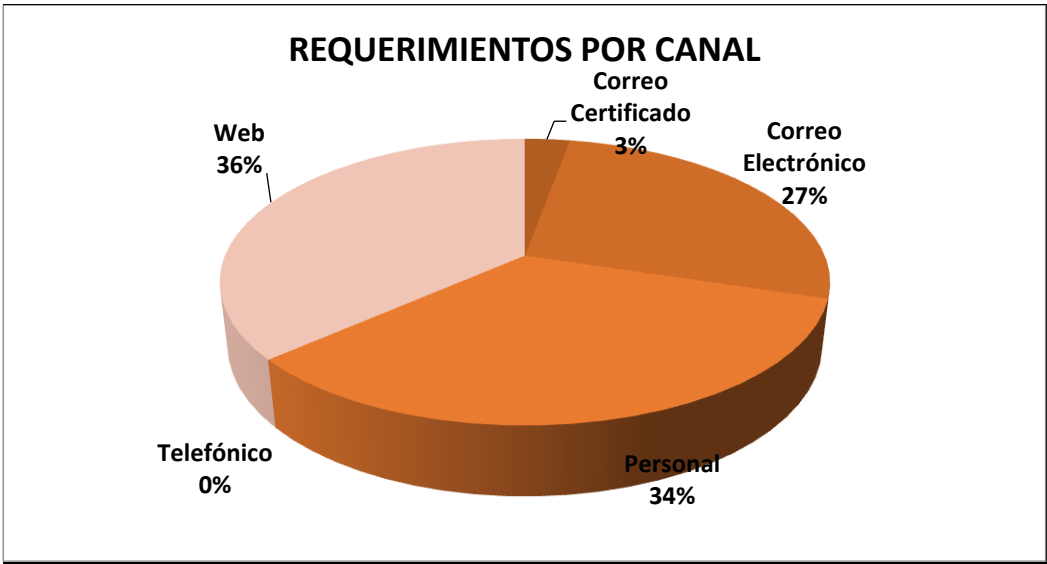
5.1.3 Número de requerimientos radicados y usuarios atendidos desde el año 2013, hasta lo que va corrido de año 2021



5.2. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	%
Correo Certificado	19	2,85
Correo Electrónico	179	26,88
Personal	225	33,78
Telefónico	0	0,00
Web	243	36,49
Total	666	100

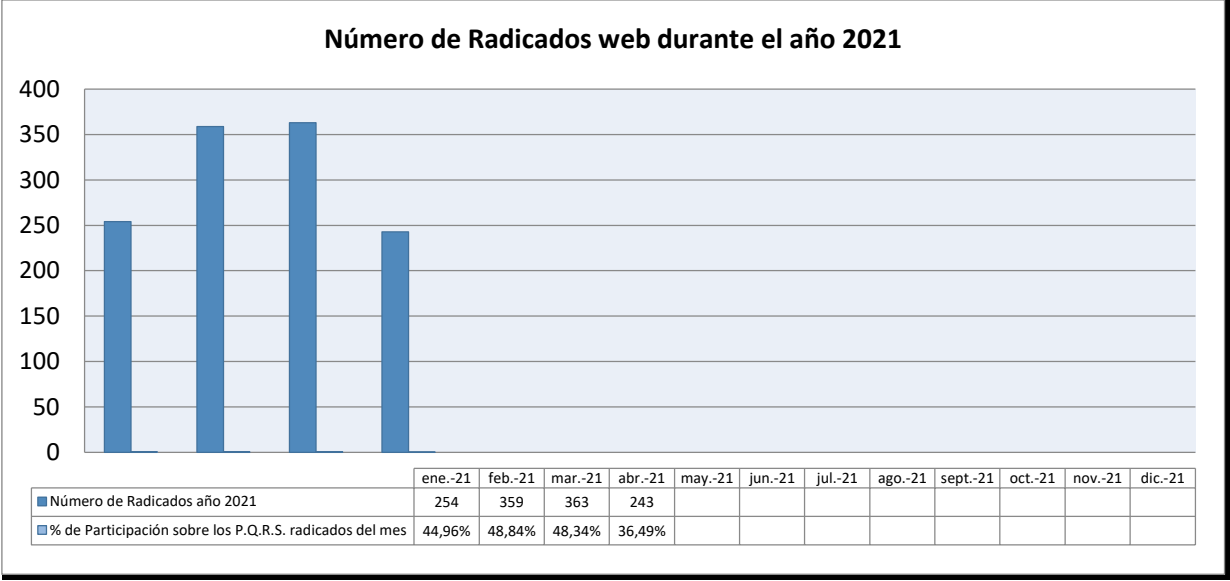
5.2.1. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL



En el mes de abril el canal más utilizado por los usuarios fue la plataforma S.A.C (web), con una participación del 36,49% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, Presencialmente se recibieron 225 solicitudes correspondiente al 33,78% de la correspondencia que ingresa a la SEM, seguido del correo electrónico con 26,88%; por correo certificado se recibió el 2,85% y por los demás canales, no se recibió ningún tipo de solicitud.

5.2.2. Número de radicaciones WEB año corrido 2021

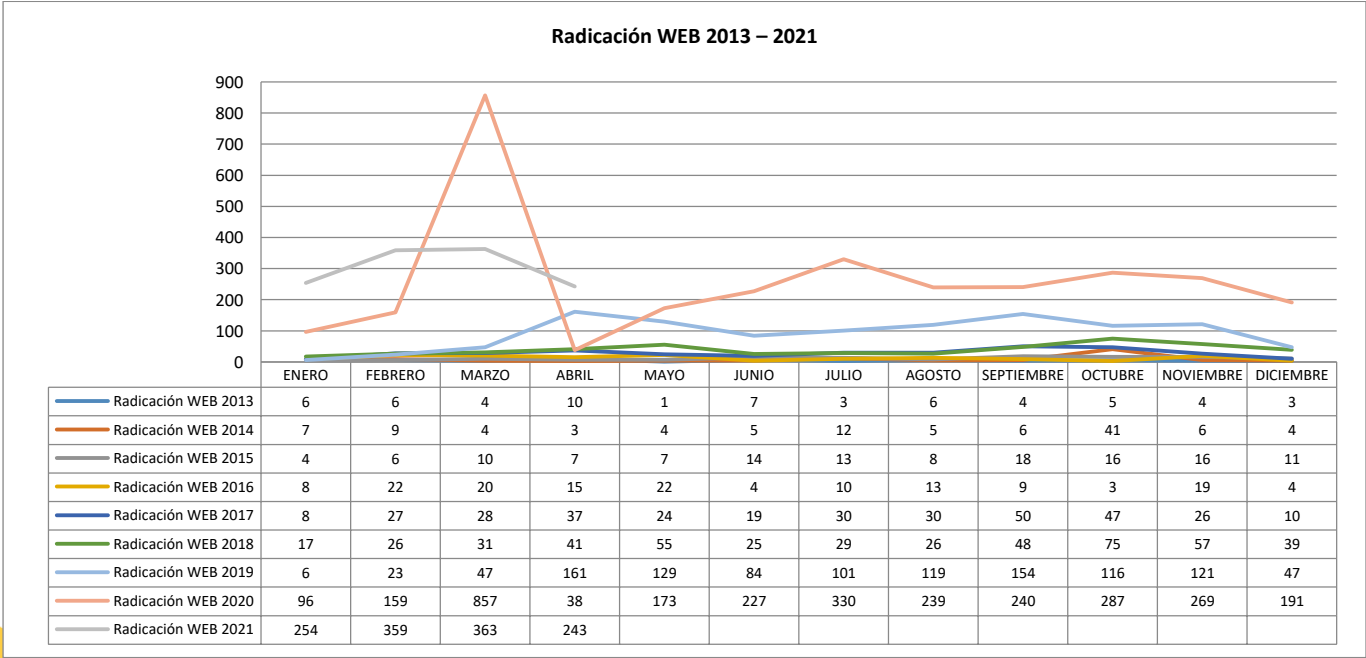
Mes/Año	Ene 2021	Feb 2021	Mar 2021	Abr 2021	May 2021	Jun 2021	Jul 2021	Ago 2021	Sep 2021	Oct 2021	Nov 2021	Dic 2021
Número de Radicados en el mes	254	359	363	243								
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	44,96	48,84	48,34	36,49								



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
ENERO	6	7	4	8	8	17	6	96	254
FEBRERO	6	9	6	22	27	26	23	159	359
MARZO	4	4	10	20	28	31	47	857	363
ABRIL	10	3	7	15	37	41	161	38	243
MAYO	1	4	7	22	24	55	129	173	
JUNIO	7	5	14	4	19	25	84	227	
JULIO	3	12	13	10	30	29	101	330	
AGOSTO	6	5	8	13	30	26	119	239	
SEPTIEMBRE	4	6	18	9	50	48	154	240	
OCTUBRE	5	41	16	3	47	75	116	287	
NOVIEMBRE	4	6	16	19	26	57	121	269	
DICIEMBRE	3	4	11	4	10	39	47	191	
TOTAL	59	106	130	149	336	469	1108	3106	1219

5.2.4. GRÁFICA

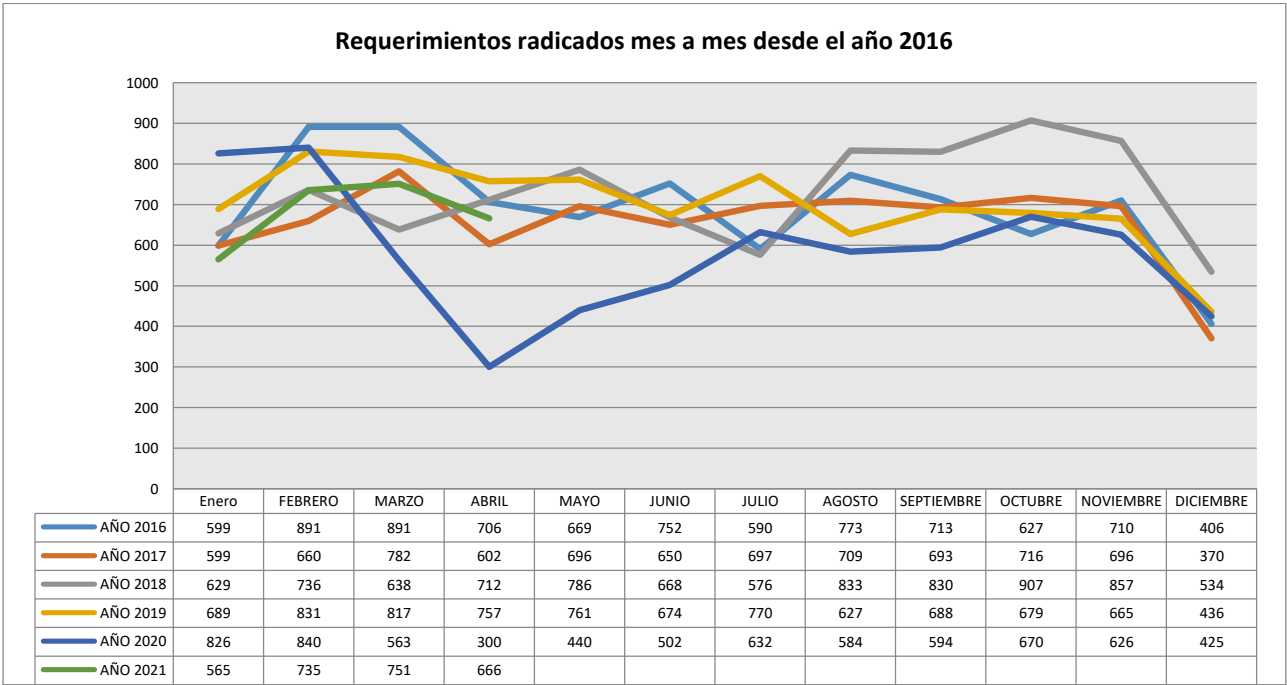


Se evidencia que los meses con mayor radicación web son los meses de julio a diciembre, durante el año 2020, se refleja un pico de radicación web durante el mes de marzo de 2020, esto debido a la emergencia sanitaria ya que pasamos de 1108 en el año 2019 a 3106 en el 2020, en lo que va corrido del año 2021 se ha generado un total de 1219 radicada 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	751
ABRIL	706	602	712	757	300	666
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	7002	2717

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 2717 requerimientos de los cuales 666 ingresaron en el mes de abril, comparado con el mismo mes de años anteriores, abril ocupa el tercer puesto con menor radicación.



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	66
MARZO	572	488	1060	22	48
ABRIL	496	601	1097	20	55
MAYO			0		
JUNIO			0		
JULIO			0		
AGOSTO			0		
SEPTIEMBRE			0		
OCTUBRE			0		
NOVIEMBRE			0		
DICIEMBRE			0		
TOTAL	2327	1922	4249	81	210

**ANÁLISIS:** En el mes de abril de 2021 se radicaron 496 documentos externos (EE), y 488 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 55 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.

5.5. INDICADOR DE GESTIÓN:

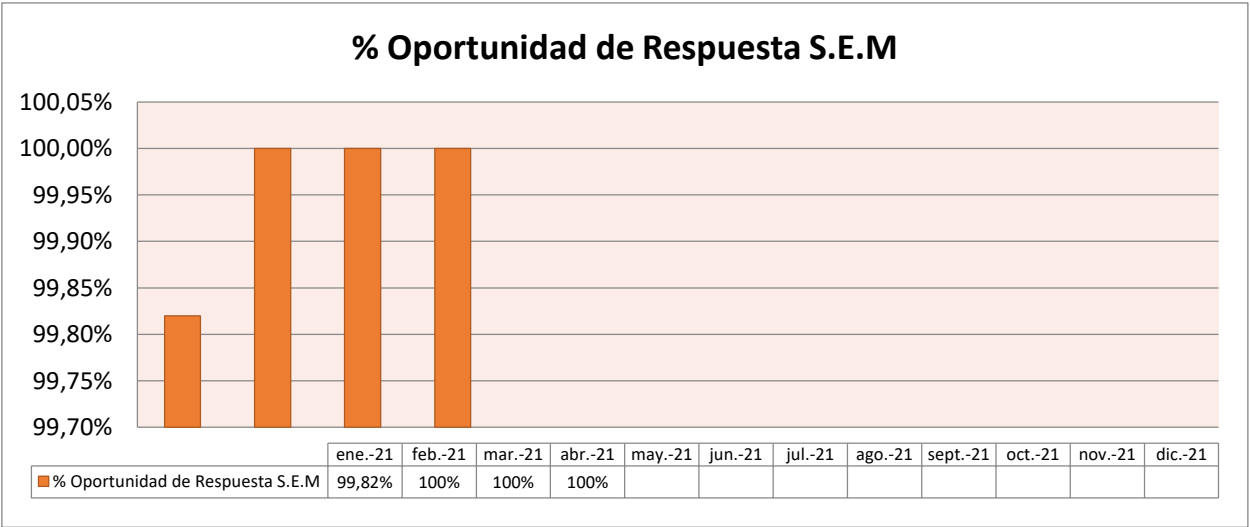
**Oportunidad de respuesta:** La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de abril de 2021, es de 100%.

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%	100%	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 abril 2021.

Estos resultados se sacan del total de requerimientos que debían contestar los funcionarios de la Secretaría de Educación en el mes de abril de 2021, es decir que tengan fecha de vencimiento durante el periodo correspondiente al 1 de abril 2021 al 30 de abril de 2021.



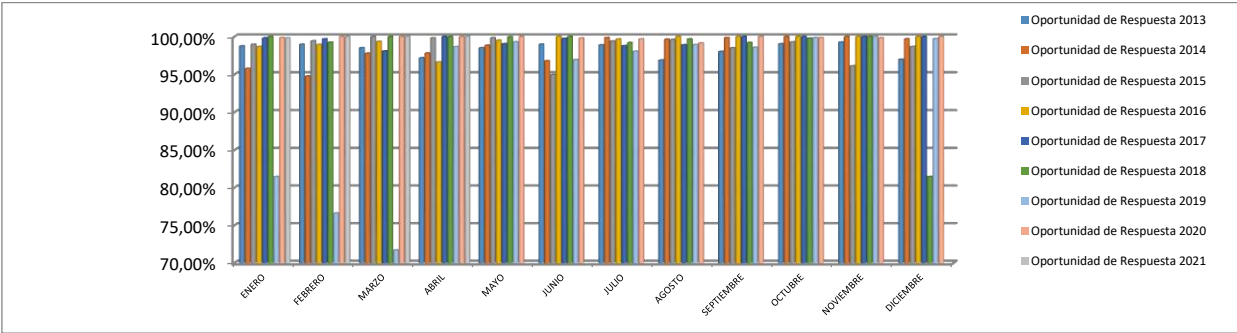
Durante el mes de abril de 2021, no se venció ningún requerimiento, por lo cual todas las dependencias generaron un 100% de oportunidad de respuesta.

5.5.2. REQUERIMIENTOS RADICADOS POR FUNCIONARIO.

ABRIL 2021								
No.	NOMBRE	AREA	TOTAL REQUERIMIENTOS	VENCIDOS DEL MES	GESTIÓN	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	PUNTAJE FINAL	OBSERVACIONES
1	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0	100%	98%	39	GANÓ MES DE MARZO 2021
2	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	DESPACHO	3	0	100%	97%	39	DESCALIFICADA POR VENCIDOS DEL ÁREA E INTERNOS
3	JUAN CAMILO RIVAS PIEDRAHITA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	0	75%	98%	37	GANÓ MES DE NOV 2020
4	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	78	0	97%	92%	37	GANÓ MES DE FEBRERO 2021
5	MARCELA VARGAS GÓMEZ	DESPACHO	19	0	95%	92%	35	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA JUNIO 2021
6	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	DEL TALENTO HUMANO	25	0	28%	94%	35	
7	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	10	0	90%	93%	35	
8	MAURICIO CHARRY ORTÍZ	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	6	0	50%	95%	34	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA SEPTIEMBRE 2021
9	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	DEL TALENTO HUMANO	15	0	73%	93%	33	
10	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	EQUIPO DE APOYO PAE	4	0	25%	96%	32	
11	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	18	0	33%	93%	32	
12	CAROLINA BETANCOURT CORTES	EQUIPO DE APOYO PAE	3	0	67%	94%	31	
13	EVARISTO MORALES CABRERA	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	41	0	93%	88%	31	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA JULIO
14	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	4	0	50%	93%	30	DESCALIFICADO BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
15	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	DEL TALENTO HUMANO	45	0	73%	89%	30	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS HASTA JULIO E INTERNOS HASTA JUNIO 2021
16	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	10	0	70%	91%	29	
17	JORGE ELIECER TRUJILLO GRANADA	FINANCIERA	24	0	92%	87%	29	
18	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	18	0	72%	91%	29	GANÓ MES DE ENERO 2021 Y DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA JUNIO 2021
19	ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ	DEL TALENTO HUMANO	114	0	96%	85%	29	
20	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	DEL TALENTO HUMANO	6	0	83%	90%	28	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA ABRIL
21	JULIAN ALBERTO GALLEGÓ DIAZ	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	12	0	67%	91%	28	
22	WILSON RAMOS OSORIO	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	22	0	100%	85%	28	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
23	ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON	TALENTO HUMANO	4	0	75%	91%	28	
24	JULIAN DAVID ARIAS GALLEGÓ	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1	0	100%	88%	27	
25	BLANCA LIBIA PARRA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	4	0	100%	86%	26	
26	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	DEL TALENTO HUMANO	15	0	87%	86%	26	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
27	JAIRO VALENCIA MURILLO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	10	0	100%	84%	25	DESCALIFICADO VENCIDOS DEL ÁREA HASTA HASTA MARZO 2021
28	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	DEL TALENTO HUMANO	59	0	81%	78%	22	
29	VALERIA POSADA ORREGO	PROGRAMAS Y PROYECTOS	6	0	33%	87%	22	
30	ABIMAEL MARIN MEJIA	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	19	0	79%	83%	21	DESCALIFICADO VENCIDOS DEL ÁREA HASTA HASTA MARZO 2021
31	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	6	0	83%	84%	21	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA MARZO
32	GLORIA ELSY TORO DUQUE	DEL TALENTO HUMANO	14	0	100%	74%	21	
33	MRYAM RUIZ HURTADO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	1	0	100%	84%	19	
34	PABLO CESAR TORO DUQUE	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	31	0	71%	74%	19	
35	LUZ STELLA LÓPEZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	1	0	100%	81%	18	
36	LINA MARIA GIRALDO OSPINA	EQUIPO DE APOYO PAE	4	0	50%	84%	16	
37	LAURA ANDREA APONTE	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	2	0	100%	0%	12	
38	DALILA SABOGAL OSPINA	TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	2	0	0%	0%	6	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA ABRIL
39	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0	0%	0%	5	
40	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	Administración del Sistema Calidad	1	0	0%	0%	3	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA ABRIL
41	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	DESPACHO	1	0	0%	0%	2	
42	VÍCTOR HUGO ARIAS JARAMILLO	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	0%	0	SIN RADICADOS
43	GLORIA LILIANA CALLE VARELA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	#DIV/0!	0%	0	SIN RADICADOS
44	BASILIO ARTURO ÁVILA GALINDO	ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	0	0	#DIV/0!	0%	0	INCAPACITADO
45	CESAR AUGUSTO ARIAS POSADA	NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES	0	0	#DIV/0!	0%	0	SIN RADICADOS
46	CESAR AUGUSTO ROJAS GIL	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	0%	0	SIN RADICADOS
TOTAL			662	0				

El funcionario con mejor gestión en los requerimientos asignados durante el mes de abril, fue el señor JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA.

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%	
94,96%	100%	99,76%	100%	96,96%	99,80%	
99,40%	99,67%	98,78%	99,20%	98,05%	99,68%	
99,61%	100%	98,91%	99,68%	98,93%	99,15%	
98,50%	100%	100%	99,21%	98,58%	100%	
99,29%	100%	100%	99,78%	99,86%	99,85%	
96,12%	100%	100%	100%	100,00%	99,84%	
98,67%	100%	100%	81,46%	99,72%	100%	

Se puede observar que durante el 2021, la Secretaría de Educación presenta en promedio oportunidad de respuesta del 99,95%; 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 abril 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 normatividad vigente.

5.6 RANKING AÑO 2021.

El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de abril 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	100	100								
Puesta a Nivel Nacional	3	1	1	1								



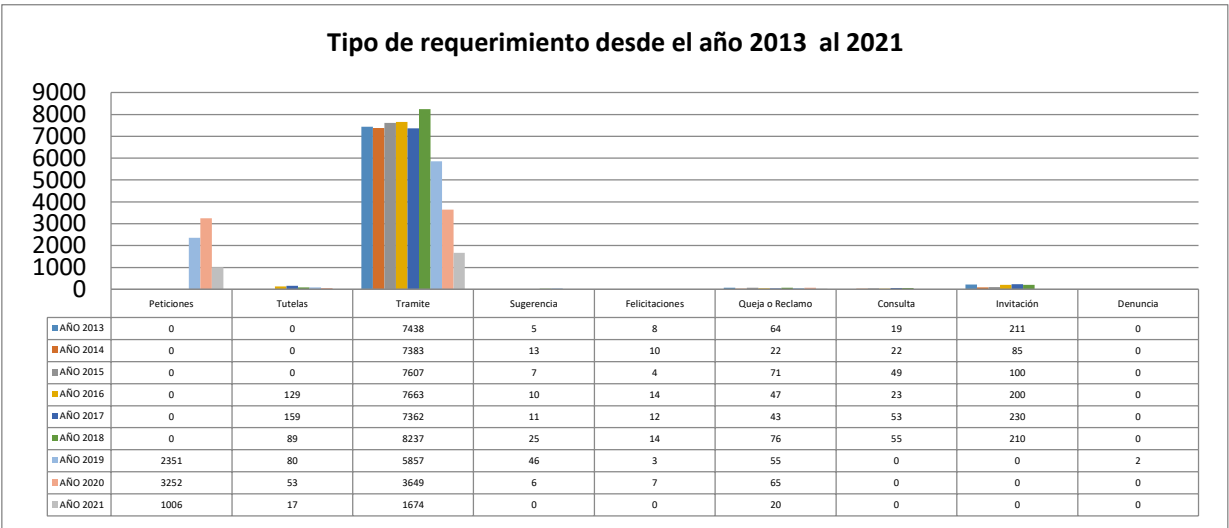
5.7. TENDENCIA DE RADICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.

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, a continuación se describe cuantos requerimientos ingresaron según el tipo de solicitud.

TIPO DE REQUERIMIENTOS AÑO 2021																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
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	SI	NO																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
AÑO 2020																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
Solicitudes y/o peticiones Derechos de Petición	248	250	250	258									1006	247	1	250	0	250	0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												</



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%	1006	37,03%
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%	17	0,63%
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%	1674	61,61%
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%	20	0,74%
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%
TOTAL	7745	100%	7535	100%	7838	100%	8086	100%	7870	100%	8706	100%	8394	100%	7032	100%	2717	100%



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

En la Secretaria de Educación en lo que va corrido el año 2021 se han radicado un total de 2717 requerimientos a través del Sistema de Atención al Ciudadano S.A.C, de los cuales el 61,61% corresponde a trámites.

**5.7.1. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LOS PQRS RADICADOS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DURANTE EL MES DE ABRIL 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.	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 R002063	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Usuario y contraseña Hosvital	Al respecto, le informamos, que una vez asuma el cargo del Sub Proceso de Salud y Bienestar del Área de Administración Educativa de la Secretaría de Educación, la funcionaria designada, se procederá a suministrarle la información respectiva para los fines pertinentes e inicie las gestiones adecuadas	SI
4	CAR2021E R002148	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Solicitud VoBo BBVA MDC - 24 3 2021 LIBRANZA BBVA	"Cordial saludo: Después de validar solicitud de crédito por libranza, se evaluó y se confrontó la información, aportada por la entidad financiera, en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Educación Nacional; y, se verificó la capacidad de endeudamiento del funcionario solicitante, esto, ajustado a lo dispuesto en la Ley 1527 de 2012 y en particular al numeral 5 del artículo 3 de esta norma. La actual solicitud, SI es autorizada para descuento por libranza y se deja a disposición de la Entidad Financiera.	SI

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

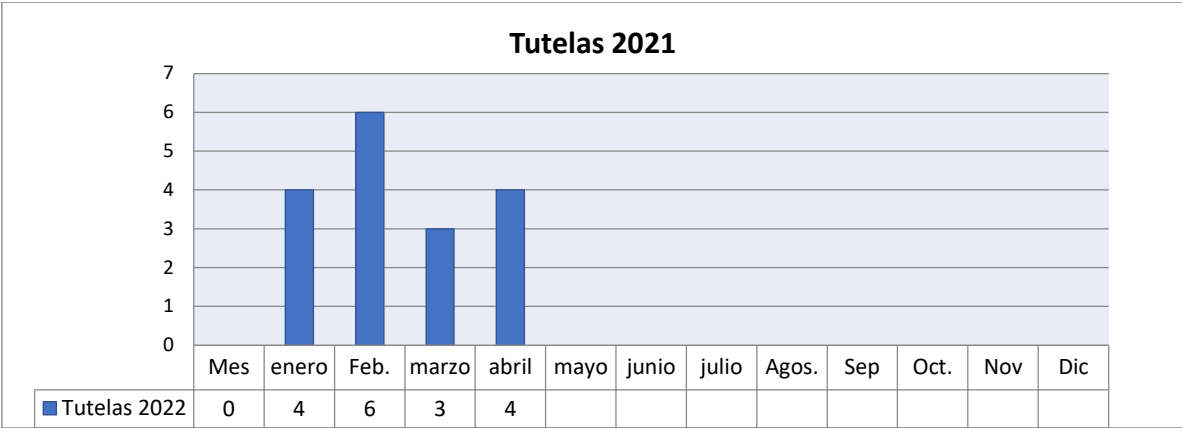
No	NUMERO S.A.C.	Funcionarios Responsables	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
5	CAR2021E R002210	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	Ante la situación planteada por su despacho, señor Fiscal, esta Secretaría de Educación del Municipio de Cartago Valle, buscó la información sobre la víctima antes citada encontrando de la señora, la siguiente información suministrada por medio Telefónico por la misma víctima.	SI
6	CAR2021E R002250	Petición adjunta en formato PDF	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Adjunto a la presente, pantallazo de correo electrónico, enviado por la Secretaría de Educación de Dosquebradas, Risaralda, que comparte concepto del propio FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO. Reenviamos, igualmente, copia del traslado, para que se presente ante ese despacho al seguimiento a su trámite. De contar con la negativa, por ese Despacho, ruego solicitarnos, se realice el trámite de definición de competencias en sede administrativa, definido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y garantizar su derecho prestacional. "	SI

5.8. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2021.

Tutelas 2021	
Mes	Radicados
Enero	4
Febrero	6
Marzo	3
Abril	4
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
<b>TOTAL</b>	<b>17</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 ABRIL 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.

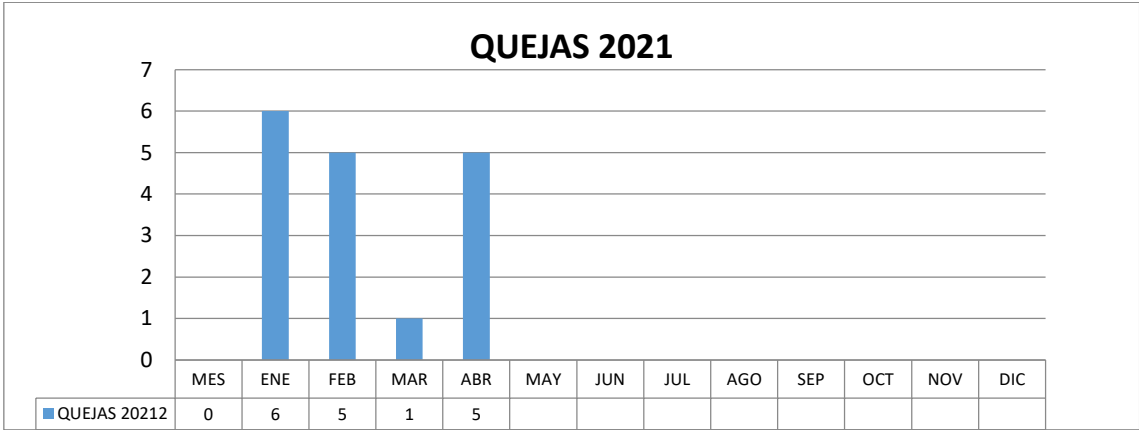
NUMERO S.A.C	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2021ER002471	NOTIFICACIÓN AUTO ADMISORIO - ACCIÓN DE TUTELA RAD. 2021-00147-00	Se dio respuesta mediante radicado CAR2021EE003884	SI
CAR2021ER002403	NOTIFICACIÓN AUTO ADMISORIO TUTELA URGENTE 410 /BETTY ELENA MONCADA VS. FOMAG Y OTROS / RAD 2021-00079-00 /	Se dio respuesta mediante radicado CAR2021EE003803	SI
CAR2021ER002545	NOTIFICACIÓN ADMISIÓN TUTELA INICIADA POR EL SEÑOR MAURICIO DE JESÚS LONDOÑO TORO VS. SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL VALLE Y FOMAG (21-59)	Se dio respuesta mediante radicado CAR2021EE003905	SI
CAR2021ER002356	Vinculación acción de tutela de primera instancia. Rad. 2021-00049	Se dio respuesta mediante radicado CAR2021EE003643	SI

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

QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero	6
Febrero	5
Marzo	1
Abril	5
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	

Noviembre	
Diciembre	
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

5.9.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.




✓ Para el mes de abril se recibió en la Secretaría de Educación, cinco (5) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, a la fecha todas se encuentran debidamente finalizadas, a la queja CAR2021ER002396, se le solicita al área encargada la ampliación de esta.

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.
2	CAR2021E R000240	Quejas Contra Funcionarios	Despacho	Manifestamos total disponibilidad para dar respuesta efectiva y eficiente a cualquier solicitud suya 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 improcediment al.
3	CAR2021E R000481	Quejas Contra Docentes	Gestión del talento humano	Me permito comunicarle, que se procedió a remitirla a la Oficina de Control Interno Disciplinario, con el fin, de que se dé continuidad al debido proceso y se obre de conformidad. 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.	SI

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

4	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
5	CAR2021E R000248	Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas	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
6	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 CELIS II, III y IV y semestral para el C.L.E.I V).	SI
7	CAR2021E R000611	PERSECUCIÓ N LABORAL	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Así mismo, en el parágrafo 1 del artículo 27 de la Ley 24 del 15 de diciembre de 1992, se establece: ARTÍCULO 27. Para la recepción y trámite de quejas esta Dirección se ceñirá a las siguientes reglas: Inadmitirá quejas que sean anónimas o aquellas que carezcan de fundamento.” Le solicito, de manera respetuosa, anexar los soportes o evidencias probatorias correspondientes, de lo contrario, la queja anónima remitida por usted, será inadmitida.	SI
8	CAR2021E R000739	TRASLADO QUEJA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	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. Así las cosas, el documento allegado, por el señor XXXXXXXX, quién se identifica con la cédula de ciudadanía No. XXXXXXXX, 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.	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>	<b>VERSIÓN 1</b>

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 expiden una vez se pronuncie la Sociedad Fiduciaria, LA FIDUPREVISORA S.A., que administra los recursos del FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO - FOMAG. 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; 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
11	CAR2021E R001181	Documentos adicionales de evidencia al radicado CAR2021ER00 0531.	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
12	CAR2021E R001850	Respuestas a Reclamo	Gestión de la Inspección y Vigilancia EE los Establecimientos Educativos	<p>De acuerdo a la solicitud, nos permitimos informarles que la corrección en la plataforma SIMAT ya fue efectuada para beneficio y proceso del estudiante. Por lo cual, ya pueden revisar y verificar su matrícula correspondiente para fines pertinentes.</p>	SI

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

13	CAR2021E R002287	Respuesta a acusación de Falsedad.	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	<p>Somos respetuosos de los procesos, que se manejan en la Institución Educativa, a su cargo, teniendo en cuenta, lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 715 de 2001, sobre las funciones de Rectores o Directores de las instituciones educativas públicas, que tendrá, entre otras, las siguientes: Formular planes anuales de acción y de mejoramiento de calidad, y dirigir su ejecución, (Numeral 4); Dirigir el trabajo de los equipos docentes y establecer contactos interinstitucionales para el logro de las metas educativas, (Numeral 5), quedamos atentos a las resultas del mismo, esperando y confiando, en una solución mediante acuerdo conciliatorio para dirimir la controversia presentada.</p> <p>Las desigualdades de criterios, percepciones y opiniones, entre docentes y directivos docentes, debe buscar un acercamiento de los planteamientos ideológicos, en procura de una mejor prestación del servicio educativo, para el cumplimiento de los fines del Estado y del derecho a la educación de los niños, niñas y adolescentes, consagrados en la Constitución Política.</p>	
14	CAR2021E R002288	INCONFORMIDAD POR NO INICIO DE PROGRAMA	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	<p>La Universidad UNIMINUTO, donde desarrollan unos programas de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, tiene una licencia de funcionamiento y una Resolución No. 0396 de Febrero 15 de 2018, por medio del cual se otorgó un registro del programa “Técnico Laboral por Competencias en Diseño Gráfico por competencias en Asistente Administrativo”.</p> <p>En este momento la Universidad Minuto de Dios debe continuar con el programa hasta darle fin al grupo de estudiantes que iniciaron el programa que fue abierto por la Secretaría de Educación de Cartago.</p> <p>La respuesta que brindo la Universidad debe ser verificada por la Secretaría de Educación.</p>	SI

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

15	CAR2021E R002290	Queja en contra del trato inadecuado que brinda el funcionario EFRAÍN RODRÍGUEZ CARDONA	DESPACHO	<p>Cordial saludo,</p> <p>En atención al oficio quejoso con radicado No. CAR2021ER002290 recibido en este despacho, en contra del funcionario EFRAÍN RODRIGUEZ CARDONA, me permito comunicarle que se procedió a requerir al funcionario con el fin de continuar con el debido proceso, para lo cual se anexa la respuesta enviada por el funcionario en mención.</p> <p>Adicionalmente queremos presentarle disculpas, en nombre de la Secretaría de Educación Municipal, por los inconvenientes ocasionados, ya que siempre nuestra misión institucional es ofrecer un trato cordial y con valores para toda la comunidad educativa y la ciudadanía en general, recalcando el cumplimiento de los deberes como funcionarios públicos de nuestro equipo de trabajo, esperamos que esta situación quede subsanada.</p> <p>Estaremos atentos a sus inquietudes.</p>	La Respuesta dada es improcedimient al.
16	CAR2021E R002396	INCONFORMI DAD POR NO INICIO DE PROGRAMA	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	<p>La respuesta anterior a este S.A.C, le da a conocer que su queja ha sido estudiada y se programará una reunión con las directivas de la Universidad Minuto de Dios, con el fin de verificar la situación que usted expone.</p>	NO
	CAR2021E R002710	notificar irregularidades presentadas con el personal de servicios generales.	Oficina de Administración Educativa	<p>Este Despacho, manifiesta, en relación al asunto recibido, de la comunicación de la rectora de la Institución Educativa Sor María Juliana, en la cual realiza una serie de presuntas irregularidades, (incumplimiento de un deber o de una prohibición u omisión en el ejercicio de las funciones), con relación a la actitud de las funcionarias administrativos, adscritas a la institución Educativa, en mención, en relación al presunto incumplimiento de sus actividades funcionales; nos permitimos manifestarle, que el artículo 51 del Código Único Disciplinario, señala que cuando se trate de hechos que contraríen en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia, sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, el jefe inmediato llamará la atención al autor del hecho sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno; a fin, que realice los ajustes y correctivos de gestión para superar cualquier eventualidad que haya afectado en menor medida el buen servicio.</p>	SI



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

5.10. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2021	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG	0
ACOSO LABORAL	0
ADMINISTRATIVOS	3
COBROS	3
CONVIVENCIA	0
CUPOS	1
E.T.D.H.	2
INFRAESTRUCTURA	0
N.E.D.D.	0
NO IDENTIFICADA	0
PAE	1
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	6
SALUD	0
SONIDO Y OTROS	0
TRÁMITES	1
TRANSPORTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

**ANÁLISIS:** De las 17 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2021, 6 corresponden a quejas contra docentes y/o directivos docentes, 3 corresponden a quejas presentadas contra administrativos, las demás son quejas presentadas contra las Instituciones por diferentes motivos como lo describe el cuadro anterior.

5.10.1. INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

QUEJAS 2021	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ZARAGOZA	5
S.M.J.	2
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	4
OTRO (Privados y ETDH)	5
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>



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

**ANÁLISIS:** De las 17 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido del año 2021, 5 corresponden a la Institución Educativa Zaragoza, 4 a quejas por trámites antes la Secretaría de Educación, 5 a quejas de Instituciones Privadas, de las cuales se describen los motivos a continuación:

5.10.2. 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 BULLYNG															0
ACOSO LABORAL															0
ADMINISTRATIVOS		1											2		3
COBROS						1								2	3
CONVIVENCIA															0
CUPOS														1	1
E.T.D.H.														2	2
INFRAESTRUCTURA															0
N.E.D.D.															0
NO IDENTIFICADA															0
PAE													1		1
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	5	1													6
SALUD															0
SONIDO Y OTROS															0
TRÁMITES													1		1
TRANSPORTE															0
TOTAL	5	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	5	17

5.11. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

**INTERNET:** Durante todo el mes de abril la Secretaría de educación Municipal sigue 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 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, mediante radicado CAR2021ER002744, la Secretaría de Hacienda dio respuesta a la solicitud a la fecha estamos esperando que el proveedor realice los ajustes correspondientes.

**TELÉFONO:** En el mes de abril se identificó que varias extensiones correspondientes 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, se relacionan a continuación:

NOMBRES	APELLIDOS	DEPENDENCIA	CARGO	# DE EXTENSIÓN	
ABIMAEI	MARIN MEJIA	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	Jefe de Oficina	133	
ANDRES MAURICIO	ACOSTA TOBON	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Auxiliar Administrativo	132	
BIBIANA	ALZATE CASTAÑO	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	Profesional Universitario	102	
BLANCA DOLORES	MEJIA CORREA	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Directora de Núcleo	NO TIENE	
BLANCA LIBIA	PARRA	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Profesional Universitario	127	
CLAUDIA VIVIANA	DUQUE VELASQUEZ	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Profesional Universitario	122	
DALILA	SABOGAL OSPINA	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	Tecnico Operativo	NO TIENE	
DIANA MARCELA	CASTILLO MONCADA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Tecnico Operativo	144	
EFRAIN	RODRIGUEZ CARDONA	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	Auxiliar Administrativo	134	
ERIC ANDRÉS	MARTÍNEZ MUÑOZ	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Profesional Universitario	NO TIENE	
EVARISTO	MORALES CABRERA	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	Jefe de Oficina	123	
GERMAN GREGORIO	RAMIREZ ALCALA	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Técnico Administrativo	NO TIENE	
GLORIA ELSY	TORO DUQUE	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Profesional Universitario	103	
GUSTAVO ADOLFO	ERAZO CASTILLO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Profesional Universitario	129	
HELMER TADEO	CARDONA GAVIRIA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Tecnico Operativo	135	
HUGO IVAN	SERNA VASQUEZ	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	Profesional Universitario	102	
JAIRO	VALENCIA MURILLO	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Profesional Universitario	135	
JUAN CAMILO	RIVAS PIEDRAHITA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Auxiliar Administrativo	139	
JUAN CARLOS	RIVAS ZAPATA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Profesional Universitario	128	
JUAN CARLOS	MAZO RAMIREZ	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Auxiliar Administrativo	NO TIENE	
JULIAN ALBERTO	GALLEGO DIAZ	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	Profesional Universitario	137	
JULIAN DAVID	ARIAS GALLEGO	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	CONTRATISTA	108	
LAURA ANDREA	APONTE	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	Técnico Administrativo	146	
LUIS GUILLERMO	PIEDRAHITA ORTIZ	Gestión de la Administración del Sistema de Gestión de Calidad	Líder de programa	NO TIENE	
LUIS OLMES	QUINTERO MUÑOZ	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Profesional Universitario	142	
LUZ STELLA	LÓPEZ	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Profesional Universitario	117	
MARCELA	VARGAS GÓMEZ	DESPACHO	Auxiliar Administrativo	106	
MARTHA CECILIA	DIAZ LOAIZA	DESPACHO	SECRETARIO (A)	121	
MARÍA FERNANDA	CALVO WALTEROS	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	Profesional Universitario	134	
MAURICIO	CHARRY ORTÍZ	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	Líder de programa	145	falta coco
MIRYAM	RUIZ HURTADO	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Profesional Universitario	NO TIENE	
PABLO CESAR	TORO DUQUE	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	Profesional Universitario	NO TIENE	
PAULA ANDREA	GIRALDO RODRIGUEZ	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Profesional Universitario	147	
SANDRA MILENA	VÁZQUEZ AGRADO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Auxiliar Administrativo	139	
VALENTINA	MONSALVE LONDOÑO	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	Auxiliar Administrativo	107	
VALERIA	POSADA ORREGO	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	Profesional Universitario	119	
WILSON	RAMOS OSORIO	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	Jefe de Oficina	118	

**PLATAFORMA S.A.C:** durante el mes de abril 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.

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

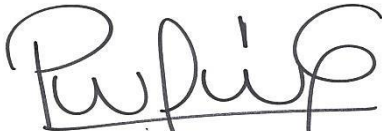
**6. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.**

- ✓ Se recibieron 666 requerimientos en el mes de abril de 2021, de los cuales 544 PQR, se encuentran finalizados, 32 en trámite y 90 asignados.
- ✓ El promedio de radicación de entrada para el mes de abril de 2021, fue de 33 radicaciones diarias.
- ✓ Se atendieron 932 personas, de manera presencial.
- ✓ En el mes de abril el canal más utilizado por los usuarios fue la plataforma S.A.C (web), con una participación del 36,49% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, Presencialmente se recibieron 225 solicitudes correspondiente al 33,78% de la correspondencia que ingresa a la SEM, seguido del correo electrónico con 26,88%; por correo certificado se recibió el 2,85% y por los demás canales, no se recibió ningún tipo de solicitud.
- ✓ En el mes de abril de 2021 se radicaron 496 documentos externos (EE), y 488 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 55 radicaciones diarias.
- ✓ La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de abril de 2021, es de 100%.
- ✓ Se puede observar que, durante el 2021, la Secretaría de Educación presenta en promedio oportunidad de respuesta del 99,95%; 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 abril 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 normatividad vigente.
- ✓ El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de abril de 2021, fue del 100%, ocupando el puesto No. 1, este reporte el Ministerio de Educación lo publica en la plataforma S.A.C.
- ✓ El funcionario con mejor gestión en los requerimientos asignados durante el mes de abril, fue el señor JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA.
- ✓ 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.
- ✓ Para el mes de abril se recibió en la Secretaría de Educación, cinco (5) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, a la fecha todas se encuentran debidamente finalizadas, a la queja CAR2021ER002396, se le solicita al área encargada la ampliación de esta.
- ✓ De las 17 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2021, 6 corresponden a quejas contra docentes y/o directivos docentes, 3 corresponden a quejas presentadas contra administrativos, las demás son quejas presentadas contra las Instituciones por diferentes motivos como lo describe el cuadro anterior.

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

- ✓ Se realizó el debido seguimiento a la calidad de las respuestas dadas a las Tutelas, derechos de petición y Quejas radicadas en la Secretaría de Educación Municipal para el mes de abril de 2021.
- ✓ Se realizó seguimiento a los 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)