

	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
MARZO DE 2021.**

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Abril 7 de 2021



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

1- INTRODUCCIÓN:

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

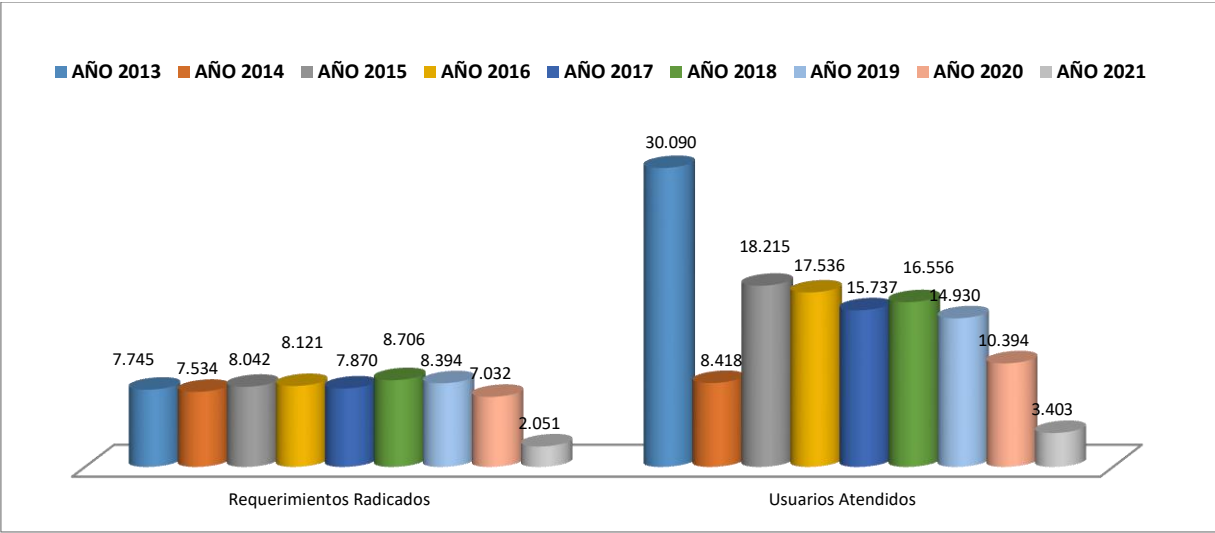
Realizar seguimiento a los requerimientos radicados en la Secretaría de Educación Municipal.

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.

ANÁLISIS: Se evidencia para el mes de marzo de 2021 un amento en la cantidad de requerimientos radicados, pasando de 563 en el 2020 a 983 en el 2021, al igual que en la cantidad de usuarios atendidos, pasando de 751 en al año 2020 a 1184 en el 2021.

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	7	0,93
Correo Electrónico	239	31,82
Personal	142	18,91
Telefónico	0	0,00
Web	363	48,34
Total	751	100

5.2.1. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL

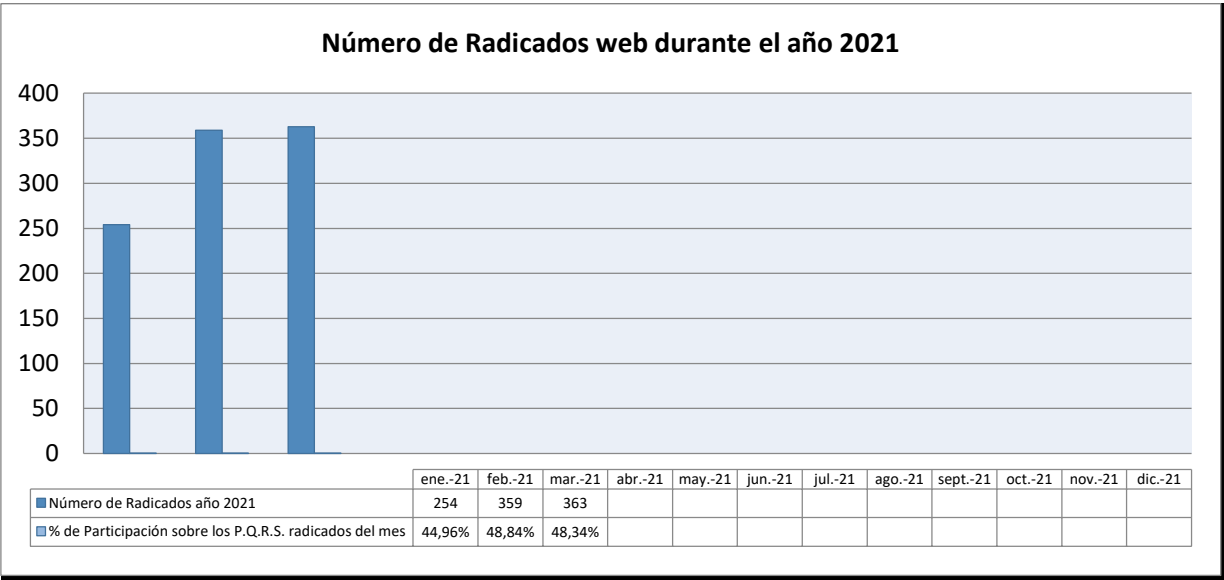


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

En el mes de marzo el canal más utilizado por los usuarios fue la plataforma SAC (web), con una participación del 48,34% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, seguido del correo electrónico con 31,82%. Presencialmente se recibieron 142 solicitudes correspondiente al 18,91% de la correspondencia que ingresa a la SEM; por correo certificado se recibió el 0,93% y por los demás canales, no se recibió ningún tipo de solicitud.

5.2.2. Número de radicaciones WEB año corrido 2021

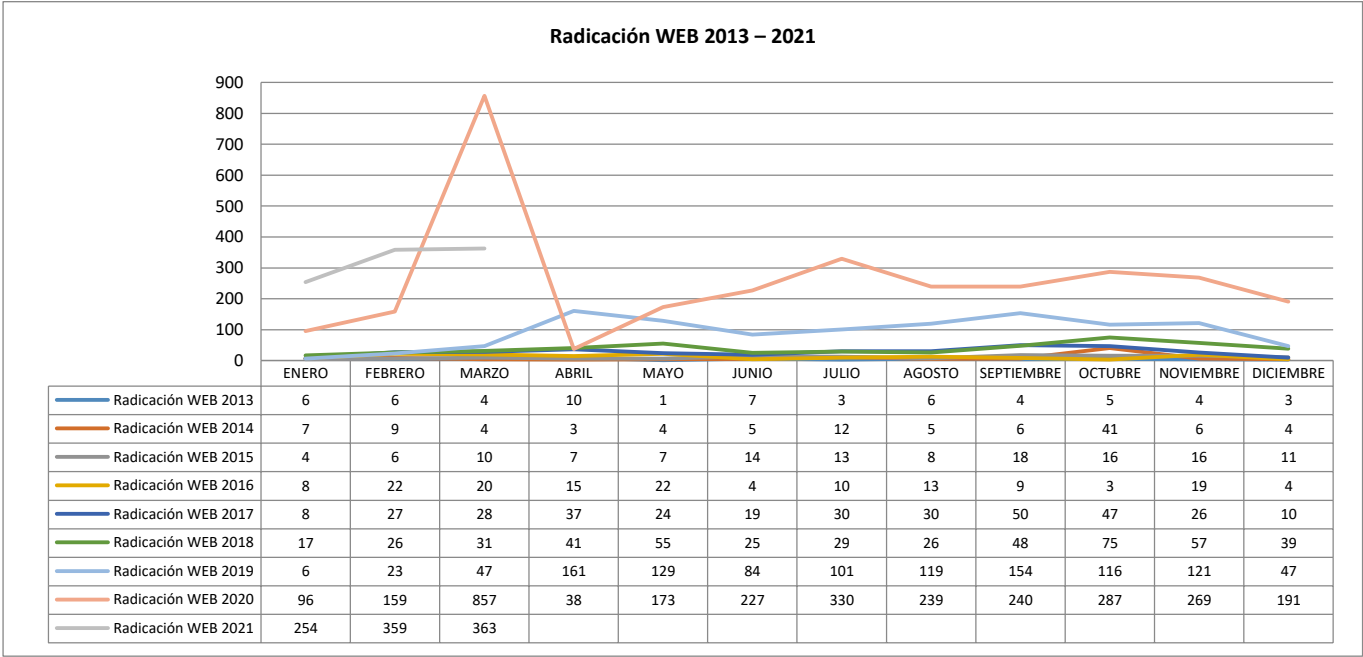
Mes/Año	Ene 2021	Feb 2021	Mar 2021	Abr 2021	May 2021	Jun 2021	Jul 2021	Ago 2021	Sep 2021	Oct 2021	Nov 2021	Dic 2021
Número de Radicados en el mes	254	359	363									
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	44,96	48,84	48,34									



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	
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	976

5.2.4. GRÁFICA

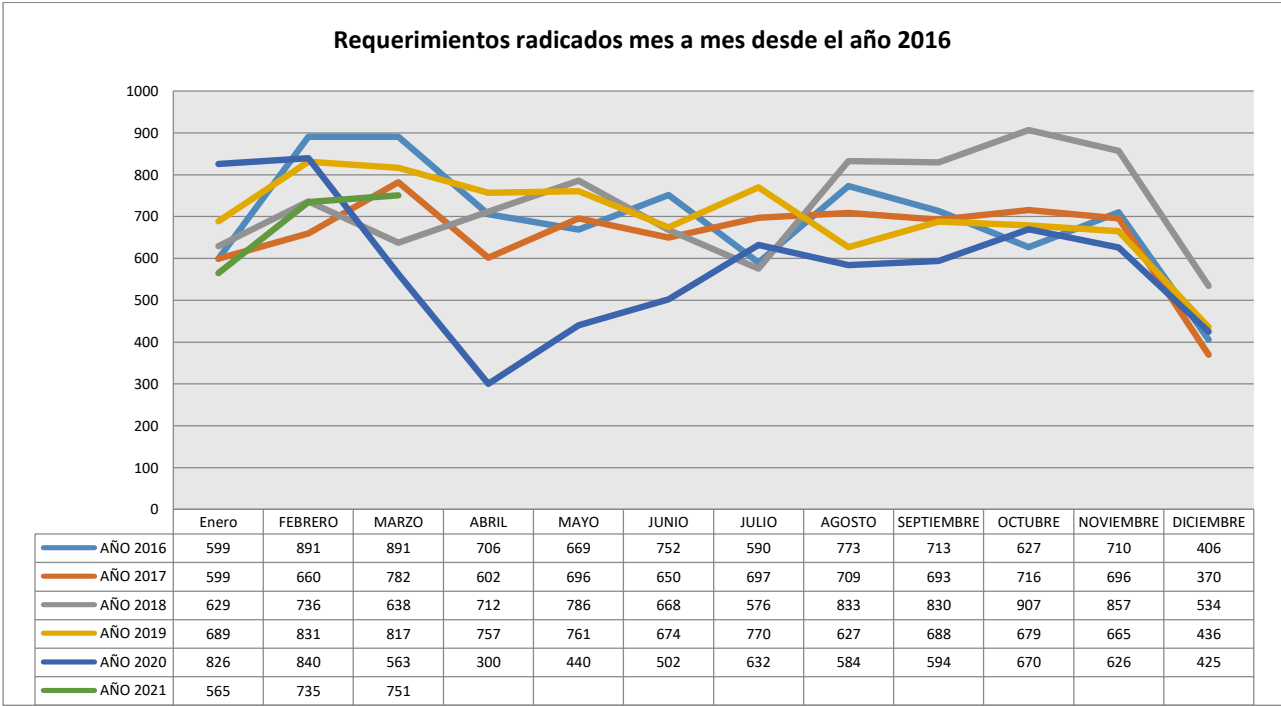


Se evidencia que los meses con mayor radicación web son los meses de julio a diciembre, durante el año 2020, se refleja un pico de radicación web durante el mes de marzo de 2020, esto debido a la emergencia sanitaria ya que pasamos de 1108 en el año 2019 a 3106 en el 2020, para el año 2021, hay un total de 976 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	751
ABRIL	706	602	712	757	300	
MAYO	669	696	786	761	440	
JUNIO	752	650	668	674	502	
JULIO	590	697	576	770	632	
AGOSTO	773	709	833	627	584	
SEPTIEMBRE	713	693	830	688	594	
OCTUBRE	627	716	907	679	670	
NOVIEMBRE	710	696	857	665	626	
DICIEMBRE	406	370	534	436	425	
TOTAL	8327	7870	8706	8394	7002	2051

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 2051 requerimientos de los cuales 751 ingresaron en el mes de marzo, comparado con el mismo mes de años anteriores, marzo ocupa el segundo 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	
MARZO	572	488	1060	22	48
ABRIL			0		
MAYO			0		
JUNIO			0		
JULIO			0		
AGOSTO			0		
SEPTIEMBRE			0		
OCTUBRE			0		
NOVIEMBRE			0		
DICIEMBRE			0		
TOTAL	1831	1321	3152	61	155

ANÁLISIS: En el mes de marzo de 2021 se radicaron 572 documentos externos (EE), y 488 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 48 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.

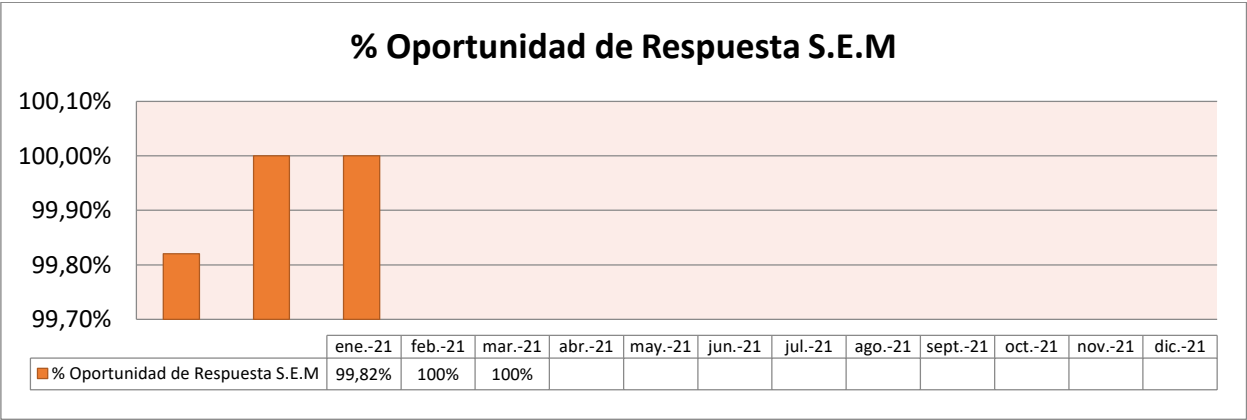
5.5. INDICADOR DE GESTIÓN:

Oportunidad de respuesta: La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de marzo 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%									

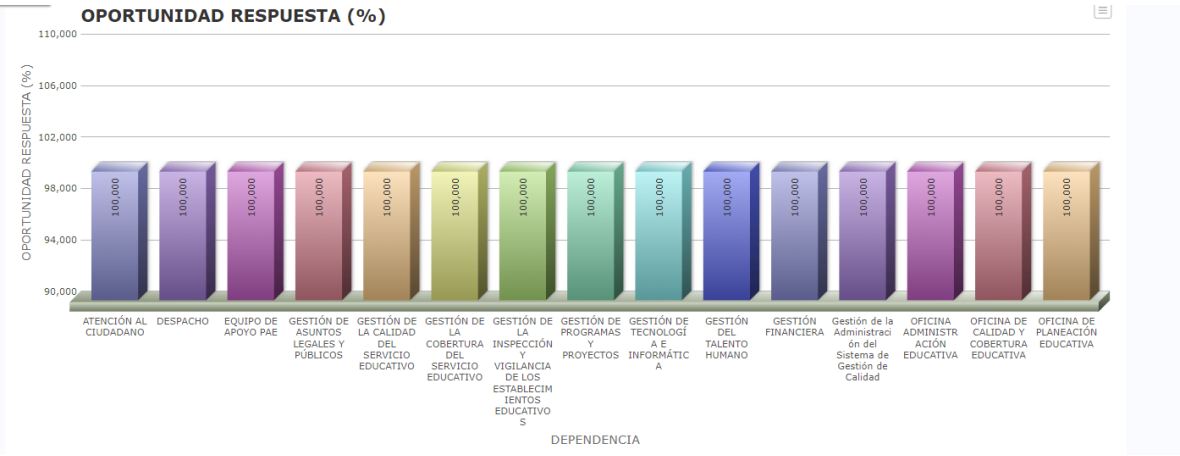
A continuación, se describe la fórmula aplicada para arrojar los resultados del indicador del área de Atención al ciudadano.

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



5.5.1. Oportunidad de respuesta por Dependencia mes de marzo 2021.

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



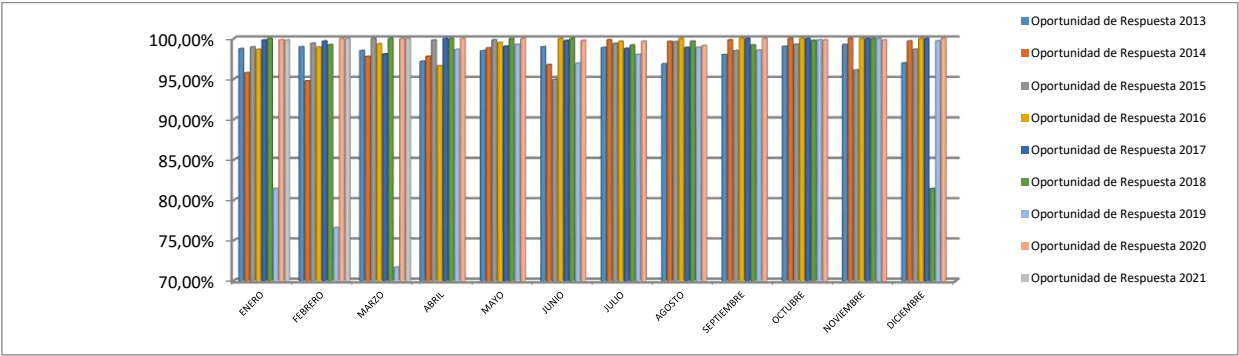
Durante el mes de marzo de 2021, no se venció ningún requerimiento, por lo cual todas las dependencias generaron un 100% de oportunidad de respuesta.

5.5.2. REQUERIMIENTOS RADICADOS POR FUNCIONARIO.

MARZO 2021								
No.	NOMBRE	AREA	TOTAL REQUERIMIENTOS	VENCIDOS DEL MES	GESTIÓN	OPORTUNIDAD DE RES	PUNTAJE FINAL	OBSERVACIONES
1	WILSON RAMOS OSORIO	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	21	0	100%	94%	39	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
2	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	55	0	95%	92%	39	GANÓ MES DE FEBRERO 2021
3	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	0	100%	98%	39	
4	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	17	0	71%	95%	36	GANÓ MES DE ENERO 2021
5	ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ	DEL TALENTO HUMANO	83	0	87%	89%	36	
6	MARCELA VARGAS GÓMEZ	DESPACHO	48	0	100%	87%	36	
7	LAURA ANDREA APONTE	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	2	0	100%	96%	36	
8	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	Administración del Sistema Calidad	3	0	100%	93%	35	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA ABRIL
9	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	4	0	100%	91%	33	
10	PABLO CESAR TORO DUQUE	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	20	0	35%	93%	32	
11	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	3	0	33%	96%	31	
12	GLORIA LILIANA CALLE VARELA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0	100%	89%	31	
13	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	DEL TALENTO HUMANO	45	0	80%	85%	31	
14	CAROLINA BETANCOURT CORTES	EQUIPO DE APOYO PAE	2	0	100%	88%	30	
15	EVARISTO MORALES CABRERA	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	19	0	84%	86%	30	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA ABRIL
16	PATRICIA LONDOÑO ROJAS	DEL TALENTO HUMANO	11	0	100%	84%	30	
17	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	DEL TALENTO HUMANO	25	0	84%	83%	29	
18	BLANCA LIBIA PARRA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	9	0	67%	87%	28	
19	LUZ STELLA LÓPEZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	21	0	52%	86%	28	
20	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	DEL TALENTO HUMANO	26	0	73%	83%	27	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA ABRIL
21	JULIAN DAVID ARIAS GALLEG0	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	2	0	50%	91%	27	SIN RADICADOS
22	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	DEL TALENTO HUMANO	39	0	67%	82%	26	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS HASTA ABRIL
23	JORGE EUECER TRUJILLO GRANADA	FINANCIERA	18	0	89%	81%	26	
24	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	0	60%	85%	25	
25	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	32	0	66%	81%	24	
26	GLORIA ELSY TORO DUQUE	DEL TALENTO HUMANO	52	0	63%	78%	22	
27	ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON	TALENTO HUMANO	5	0	40%	83%	20	
28	MIRYAM RUIZ HURTADO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	13	0	54%	80%	20	
29	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	DEL TALENTO HUMANO	12	0	58%	79%	19	
30	JAIRO VALENCIA MURILLO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	20	0	45%	79%	19	DESCALIFICADO VENCIDOS DEL ÁREA HASTA FEBRERO 2021
31	JUAN CAMILO RIVAS PIEDRAHITA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0	100%	77%	19	SIN RADICADOS GANÓ MES DE NOV 2020
32	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	DESPACHO	5	0	40%	81%	18	
33	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	DEL TALENTO HUMANO	50	0	48%	76%	18	
34	JULIAN ALBERTO GALLEG0 DIAZ	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	33	0	61%	75%	18	SIN RADICADOS
35	ABIMAEI MARIN MEJIA	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	14	0	79%	71%	16	DESCALIFICADO VENCIDOS DEL ÁREA HASTA FEBRERO 2021
36	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	9	0	44%	77%	16	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA MARZO
37	CESAR AUGUSTO ROJAS GIL	EQUIPO DE APOYO PAE	1	0	100%	49%	15	SIN RADICADOS
38	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	4	0	75%	74%	15	DESCALIFICADO VENCIDOS EXTERNOS HASTA FEBRERO 2021 Y BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
39	MAURICIO CHARRY ORTÍZ	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1	0	100%	44%	14	
40	DALILA SABOGAL OSPINA	TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	1	0	100%	43%	14	
41	LINA MARIA GIRALDO OSPINA	EQUIPO DE APOYO PAE	3	0	33%	77%	12	
42	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	EQUIPO DE APOYO PAE	3	0	0%	0%	4	
43	VALERIA POSADA ORREGO	PROGRAMAS Y PROYECTOS	3	0	0%	0%	4	GANÓ MES DE DICIEMBRE 2020
44	BASILIO ARTURO ÁVILA GALINDO	ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	0	0	#DIV/0!	0%	3	VACACIONES
45	CESAR AUGUSTO ARIAS POSADA	NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES	0	0	#DIV/0!	0%	3	SIN RADICADOS
46	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	DESPACHO	0	0	#DIV/0!	0%	2	DESCALIFICADA POR VENCIDOS DEL ÁREA
47	VÍCTOR HUGO ARIAS JARAMILLO	EQUIPO DE APOYO PAE	1	0	0%	0%	2	
TOTAL			751	0				

La funcionaria con mejor gestión en los requerimientos asignados durante el mes de marzo, fue la señora Paula Andrea Giraldo Rodríguez.

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%	
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%	

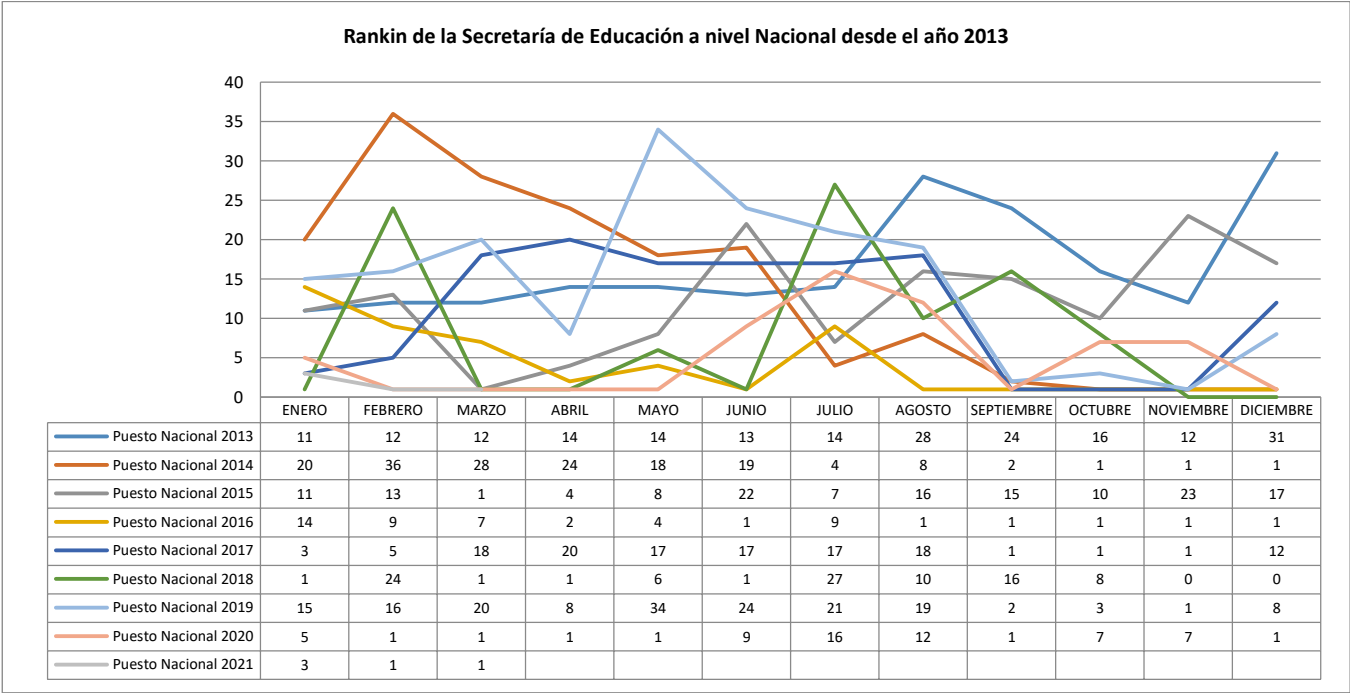
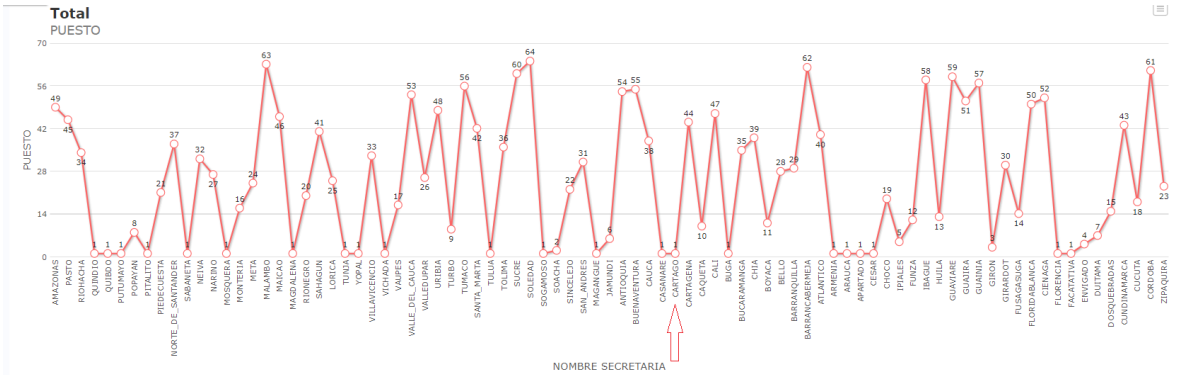
Se puede observar que durante el 2021, la Secretaría de Educación presenta en promedio oportunidad de respuesta del 99,91%; esto se debe a que en el mes de enero se presentó un requerimiento vencido por parte de una de las áreas de gestión, bajando el puntaje para la SEM, en el mes de marzo la oportunidad 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 marzo 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									
Puesta a Nivel Nacional	3	1	1									

5.6.1. RANKING NACIONAL MES DE MARZO 2021



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

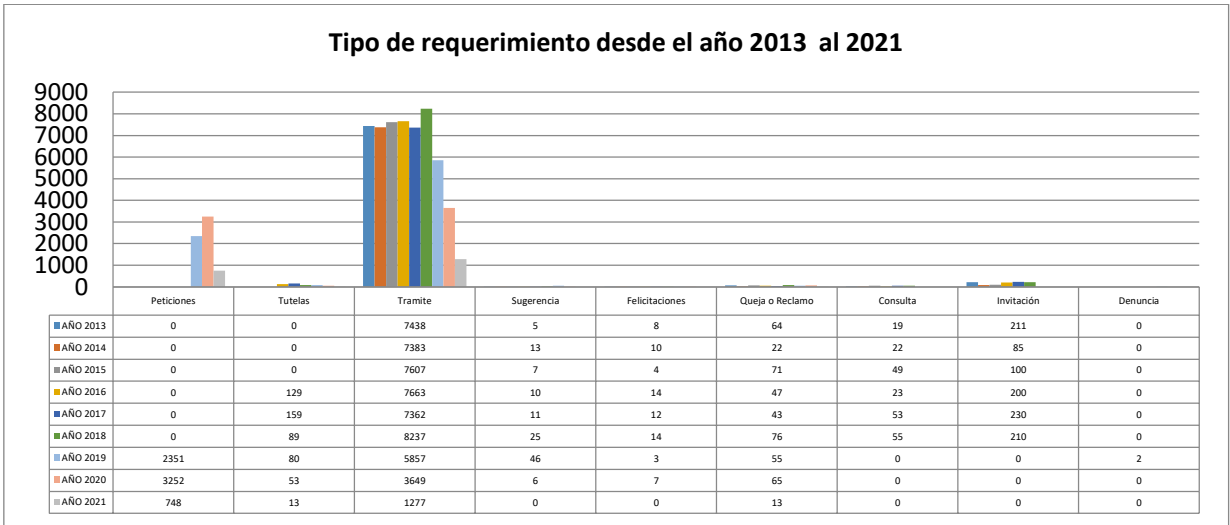
5.7. TENDENCIA DE RADICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.

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, acontinuación 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	248	250	250										748	247	1	250	0	250	0																				
Derechos de Petición																																							
TUTELAS	4	6	3										13	4	0	6	0	3	0																				
Trámites	306	474	497										1277	306	0	474	0	497	0																				
Sugerencias	0	0	0										0	0	0	0	0	0	0																				
Felicitaciones	0	0	0										0	0	0	0	0	0	0																				
Quejas y Reclamos	7	5	1										13	7	0	5	0	1	0																				
TOTAL	565	735	751	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2051	564	1	735	0	751	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
														565		735		751		0		0		0		0		0		0		0		0		0		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%	748	36,47%
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%	13	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%	1277	62,26%
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%	13	0,63%
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%	2051	100%

En la Secretaria de Educación en lo que va corrido el año 2021 se han radicado un total de 2051 requerimientos a través del Sistema de Atención al Ciudadano S.A.C, de los cuales el 62,26% pertenece a trámites.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [13]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	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 MARZO 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 R001308	Gestión del talento humano (Prestaciones Sociales)	Documentación completa para solicitar cesantías	Lamentando informarle, que en el caso de su solicitud, usted, ha suministrado información incompleta, para el trámite solicitado, faltando los siguientes documentos: Certificados de Salarios; Certificados de Tiempos de Servicio Hoja de Vida; Paz y salvos de Tesorería y de Hoja de Vida; Reporte cesantías 2020 de la SEM.	SI
4	CAR2021E R001325	Gestión de Asuntos Legales y Públicos	Renuncia Como Representante del Personal Administrativo Del Comité	Atento saludo, Acuso recibo de comunicación del 23 de febrero de 2021, en la cual informan renuncia como representante del personal administrativo en el comité de bienestar laboral de la señora IDALIA CASTRO RAMIREZ; continúa como representante administrativo es el señor FRANCISCO JAVIER CORRALES FRANCO. Atentamente, HUGO IVAN SERNA VASQUEZ Profesional Universitario del área de asuntos legales y públicos	SI
5	CAR2021E R001982	Gestión de Asuntos Legales Y Públicos	Solicitud Permiso Sindical	Notificación de Resolución No. 0309 de 29 de marzo de 2021	SI
6	CAR2021E R001927	Gestión Financiera	20212310423521 Cartago - Solicitud Apropiación de Recursos Proceso de Selección Directivos Docentes y Docentes 2020	En atención al tema del asunto, relacionado con el valor y forma de pago del proceso de selección de 66 vacantes de Docentes y Directivos Docentes, de la Secretaría de Educación de Cartago, a continuación menciono, las fechas propuestas para el desembolso de recursos: -1er. pago: \$15.561.612 en el mes de junio de 2021. -2do. pago: \$15.561.612 en el mes de septiembre de 2021. -3er. pago: \$15.561.612 en el mes de noviembre de 2021.	SI
7	CAR2021E R001873	Gestión del talento humano (bienes y servicios)	Recibos de servicios publicos	Se tramita cuenta ante la secretaria de hacienda para el respectivo tramite de pago con el cdp 141	SI

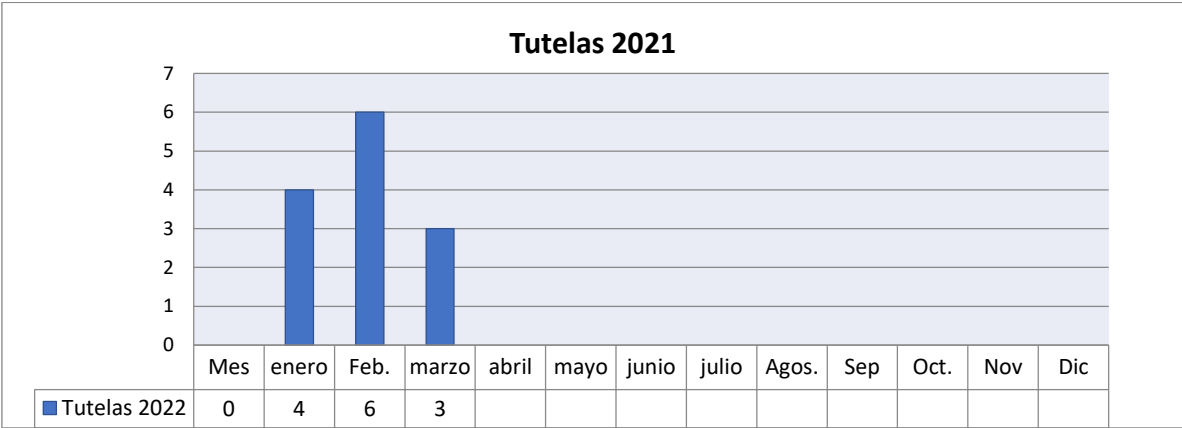
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [14]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

No	NUMERO S.A.C.	Funcionarios Responsables	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
8	CAR2021E R001409	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO (Mejoramiento)	Respuesta a su comunicación con radicado 2021-ER-030219 del 2 de febrero de 2021, sobre información de los tutores del Programa Todos a Aprender vigen	Se envía en PDF el acto administrativo del Tutor, realizando la corrección del código DANE. Circular No. 06 del 2020 Formato de valores de reembolso	SI
9	CAR2021E R001789	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	Buenos días, adjunto oficio solicitando promoción anticipada de 4 alumnos.	Cordial Saludo: Me permito informar que el área de cobertura procedió a promocionar los estudiantes del grado once por consecuencia ya se encuentran graduados y con referencia a los estudiantes del grado transición que pasan a grado primero, les solicito realizar ustedes directamente desde su usuario del Sistema Integrado de Matrícula – SIMAT, por la opción matrícula – cambios a matriculados. Sin otro particular, se despide de usted con la más alta consideración y estima.	SI

5.8. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2021.

Tutelas 2021	
Mes	Radicados
Enero	4
Febrero	6
Marzo	3
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	13

5.8.1. GRÁFICA.



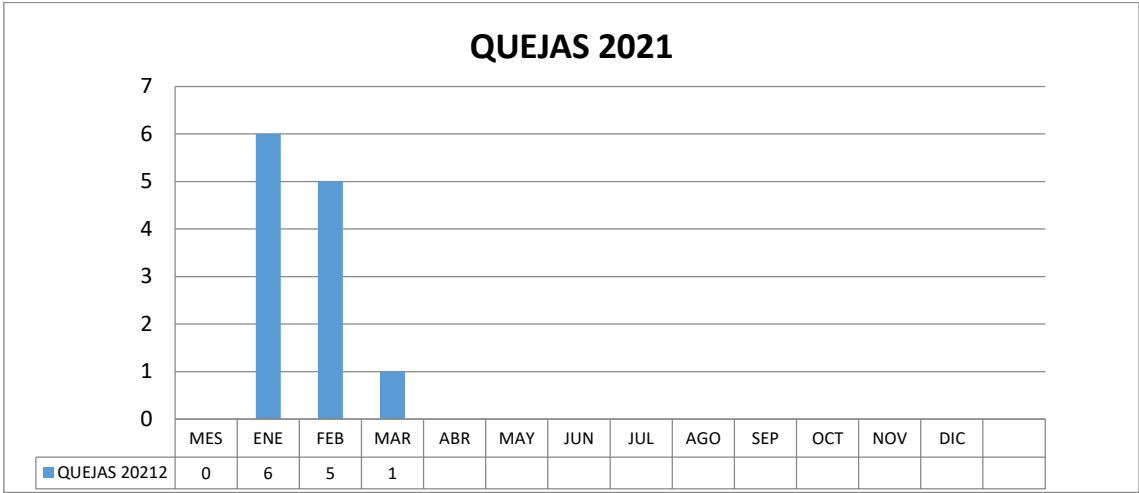
5.8.2. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS TUTELAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL MES DE MARZO DE 2021.
De las tres (3) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en este mes, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento.

NUMERO S.A.C	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2021 ER001714	Notificación auto admisorio tutela 295	Se dio respuesta mediante CAR2021EE002584	SI
CAR2021 ER001859	Con fines de notificación, adjunto en formato PDF la providencia de la referencia, SE REMITE AL CORREO ELECTRÓNICO, TENIENDO ENCUESTA QUE NO PERMITIÓ DESCARGAR ARCHIVOS	Se dio respuesta mediante CAR2021EE002774	SI
CAR2021 ER001349	Notificación auto 212 radicado 2021-00044-00	Se dio respuesta mediante CAR2021EE002130	SI

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

QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero	6
Febrero	5
Marzo	1
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	12

5.9.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



Para el mes de marzo se recibió en la Secretaría de Educación, una (1) 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.
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 de 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

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

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 CLEIS II, III y IV y semestral para el CLEI V).	SI
7	CAR2021E R000611	PERSECUCIO 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

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

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 Tecnico-Administrativos expedidos por el Gobierno Nacional y el Ministerio de Educación.</p>	SI
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
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

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

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	1
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
TOTAL	12

ANÁLISIS: De las 12 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 matrículas, 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.

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)	3
TOTAL	12

ANÁLISIS: De las 12 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 describen los motivos a continuación:

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

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 BULLYING															0
ACOSO LABORAL															0
ADMINISTRATIVOS													1		1
COBROS						1								2	3
CONVIVENCIA															0
CUPOS														1	1
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
TOTAL	4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	3	12

5.11. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

INTERNET: Durante todo el mes de marzo 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, a la fecha no se ha dado respuesta por parte de ese despacho.

TELÉFONO: En el mes de marzo 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 marzo 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.

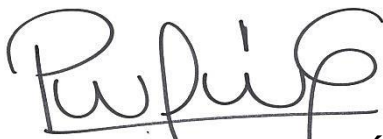
6. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

- ✓ Se recibieron 751 requerimientos en el mes de marzo de 2021, de los cuales 548 PQR, se encuentran finalizados, 648 en trámite y 139 asignados.
- ✓ El promedio de radicación de entrada para el mes de marzo de 2021, fue de 34 radicaciones diarias.
- ✓ Se atendieron 1184 personas, de manera presencial.
- ✓ En el mes de marzo el canal más utilizado por los usuarios fue la plataforma SAC (web), con una participación del 48,34% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, seguido del correo electrónico con 31,82%. Presencialmente se recibieron 142 solicitudes correspondiente al 18,91% de la correspondencia que ingresa a la SEM; por correo certificado se recibió el 0,93% y por los demás canales, no se recibió ningún tipo de solicitud.
- ✓ En el mes de marzo de 2021 se radicaron 572 documentos externos (EE), y 488 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 48 radicaciones diarias.

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

- ✓ La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de marzo de 2021, es de 100%.
- ✓ Se puede observar que durante el 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 marzo 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 marzo de 2021, fue del 100%, ocupando el puesto No. 1, este reporte el Ministerio de Educación lo publica en la plataforma SAC.
- ✓ La funcionaria con mejor gestión en los requerimientos asignados durante el mes de marzo, fue la señora Paula Andrea Giraldo Rodríguez.En la Secretaria 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, 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 tres (3) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en este mes, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento. Para el mes de marzo 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 12 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 matrículas, 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 marzo 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)