

	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 MAYO DE 2021.**

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:
Junio 02 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 mayo 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 mayo 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.

5- ELEMENTOS ANALIZADOS

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

Total, de Requerimientos.	497
Asignado	114
En trámite	16
Finalizado	367
Abierto	0
Anulado	0

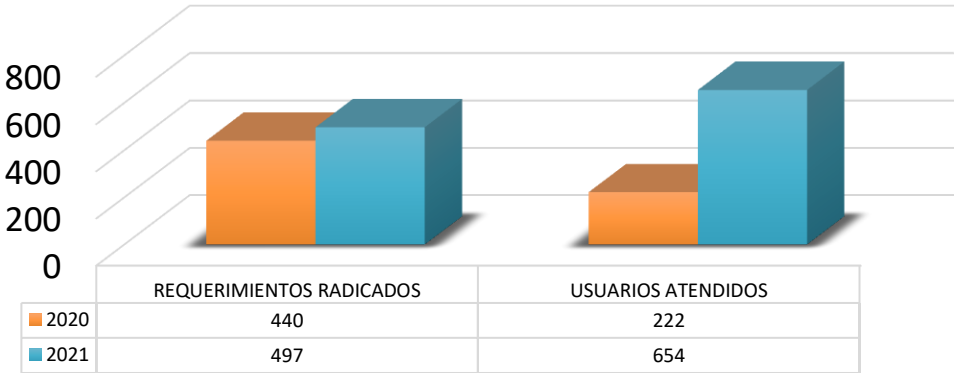
5.1. Resumen de radicación Año 2021.

MES	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS
Enero 2021	565	19	30	1095
Febrero 2021	735	20	37	1124
Marzo 2021	751	22	34	1184
Abril 2021	666	20	33	932
Mayo 2021	497	20	25	654
Junio 2021				
Julio 2021				
Agosto 2021				
Septiembre 2021				
Octubre 2021				
Noviembre 2021				
Diciembre 2021				
TOTAL	3214	101	159	4989

5.1.1 Resumen radicación mayo 2020 VS mayo 2021.

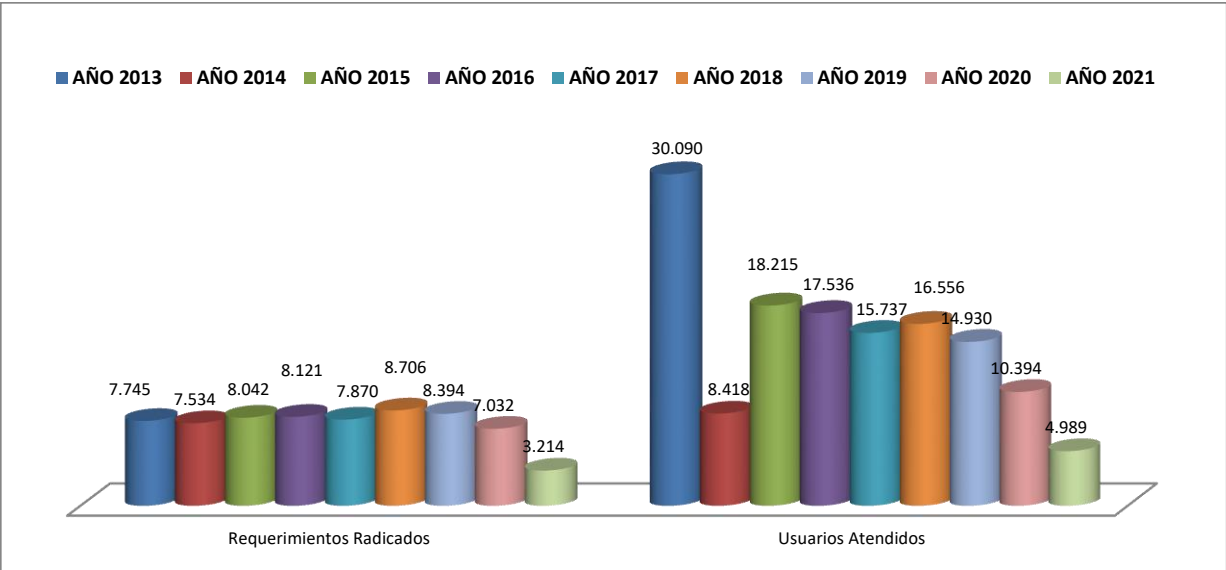
AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
MAYO 2020	440	19	23	222	12
MAYO 2021	497	20	25	654	33

5.1.2. Gráfica de radicaciones de mayo 2020 vs mayo 2021



ANÁLISIS: Se evidencia para el mes de mayo de 2021, un aumento en la cantidad de requerimientos radicados, pasando de 440 en el 2020 a 497 en el 2021, de igual manera en el número de usuarios atendidos se puede observar un aumento, pasando de 222 en al año 2020 a 654 en el 2021, estos datos se deben a que en al año 2020, para el mes de abril, el Municipio se encontraba en aislamiento, por COVID-19 los 222 usuarios fueron atendidos telefónicamente, por los diferentes funcionarios

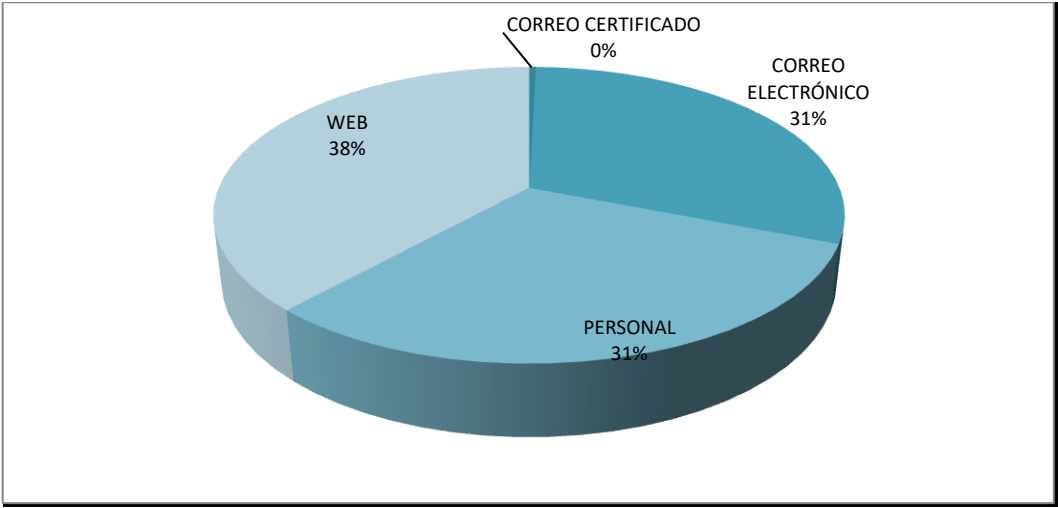
5.1.3 Número de requerimientos radicados y usuarios atendidos desde el año 2013, hasta lo que va corrido de año 2021



5.2. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	%
CORREO CERTIFICADO	2	0,40
CORREO ELECTRÓNICO	152	30,58
PERSONAL	153	30,78
WEB	190	38,23
Total	497	100

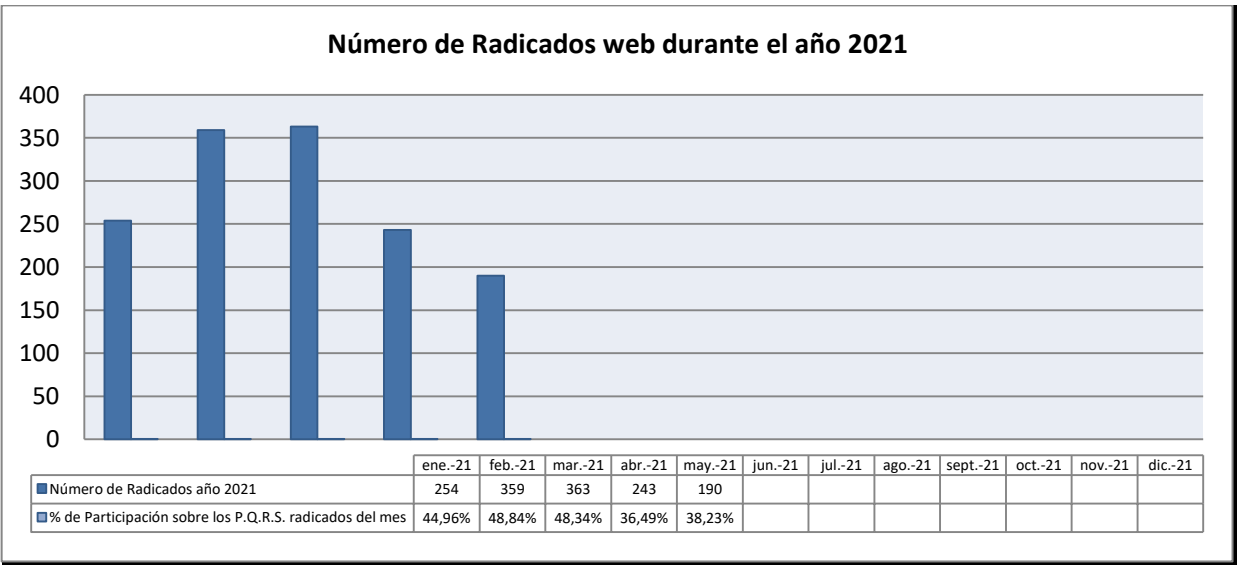
5.2.1. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL



En el mes de mayo el canal más utilizado por los usuarios fue la plataforma S.A.C (web), con una participación del 38,23% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, Presencialmente se recibieron 153 solicitudes correspondiente al 30,78% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 30,58%; por correo certificado se recibió el 0,40% y por los demás canales, no se recibió ningún tipo de solicitud.

5.2.2. Número de radicaciones WEB año corrido 2021

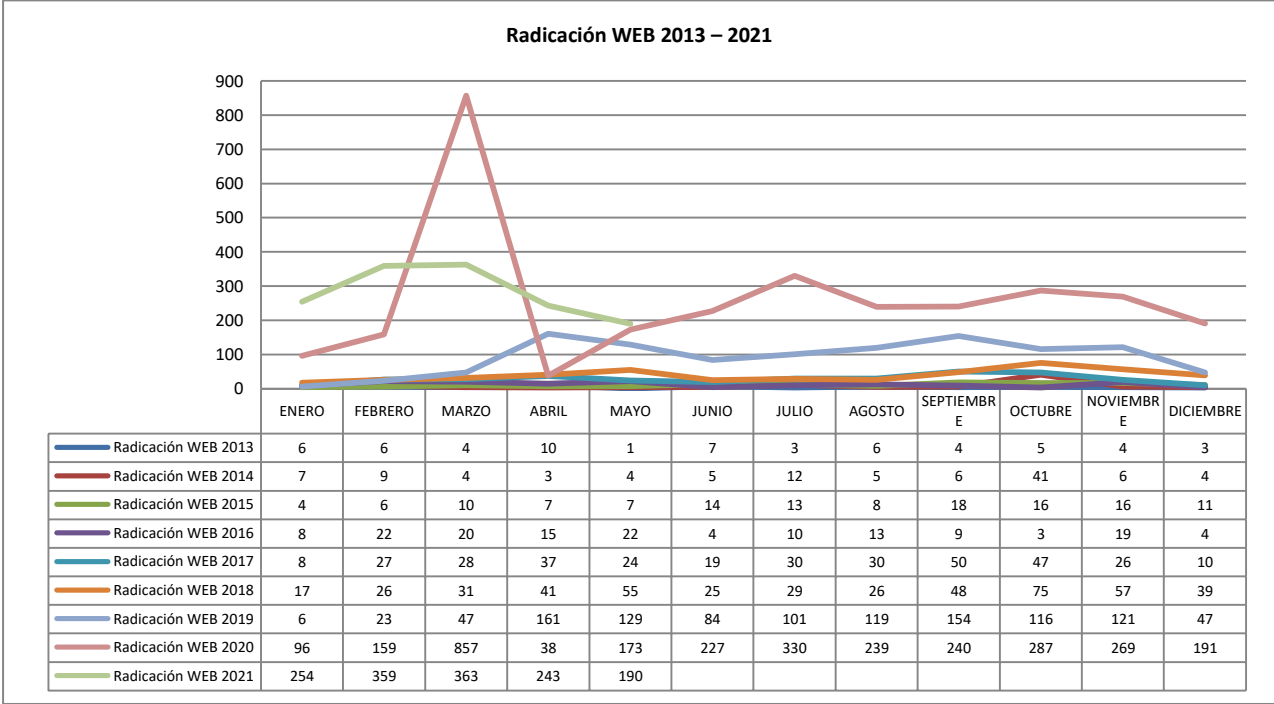
Mes/Año	Ene 2021	Feb 2021	Mar 2021	Abr 2021	Mayo 2021	Jun 2021	Jul 2021	Ago. 2021	Sep. 2021	Oct 2021	Nov 2021	Dic 2021
Número de Radicados en el mes	254	359	363	243	190							
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	44,96	48,84	48,34	36,49	38,23							



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	190
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	1409

5.2.4. GRÁFICA

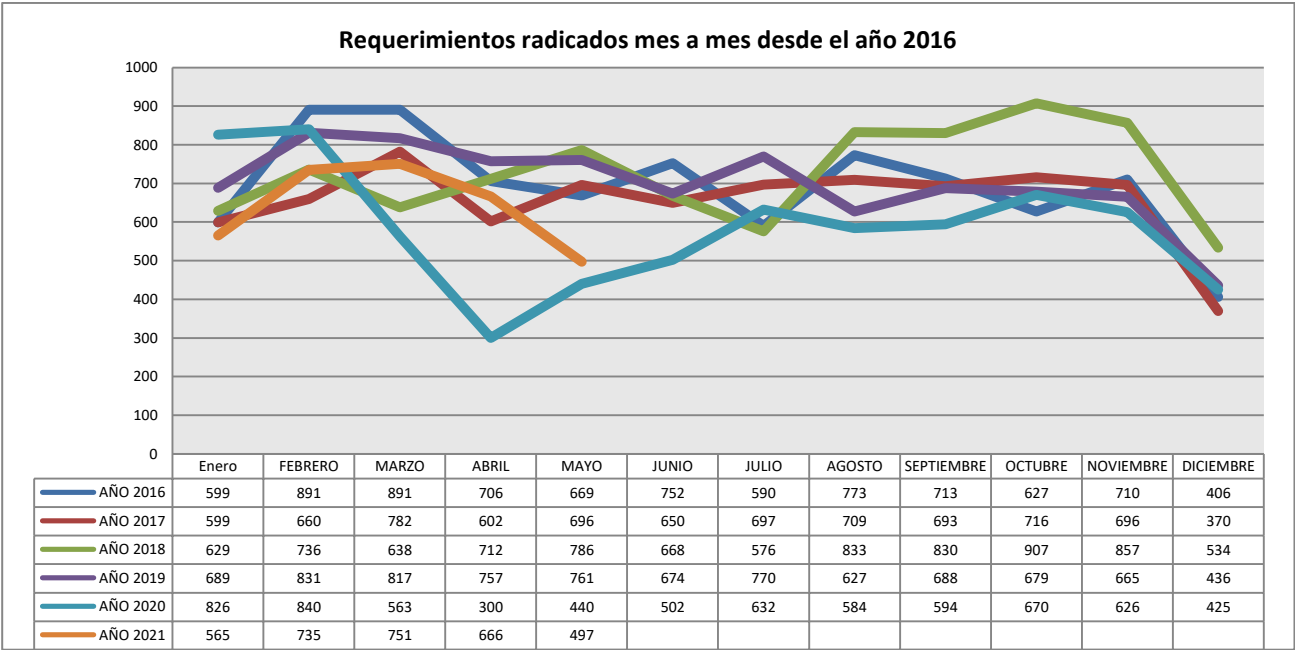


Se evidencia que los meses con mayor radicación web son los meses de julio a diciembre, durante el año 2020, se refleja un pico de radicación web durante el mes de marzo de 2020, esto debido a la emergencia sanitaria ya que pasamos de 1108 en el año 2019 a 3106 en el 2020, en lo que va corrido del año 2021 se ha generado un total de 1409 raditaciones 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	497
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	3214

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 3214 requerimientos de los cuales 497 ingresaron en el mes de mayo, comparado con el mismo mes de años anteriores, mayo ocupa el segundo lugar con menor radicación.

5.4. Resumen de radicación de Salida año 2021 (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	435	342	777	20	39
JUNIO			0		
JULIO			0		
AGOSTO			0		
SEPTIEMBRE			0		
OCTUBRE			0		
NOVIEMBRE			0		
DICIEMBRE			0		
TOTAL	2762	2264	5026	101	249

ANÁLISIS: En el mes de mayo de 2021 se radicaron 435 documentos externos (EE), y 342 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 39 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.

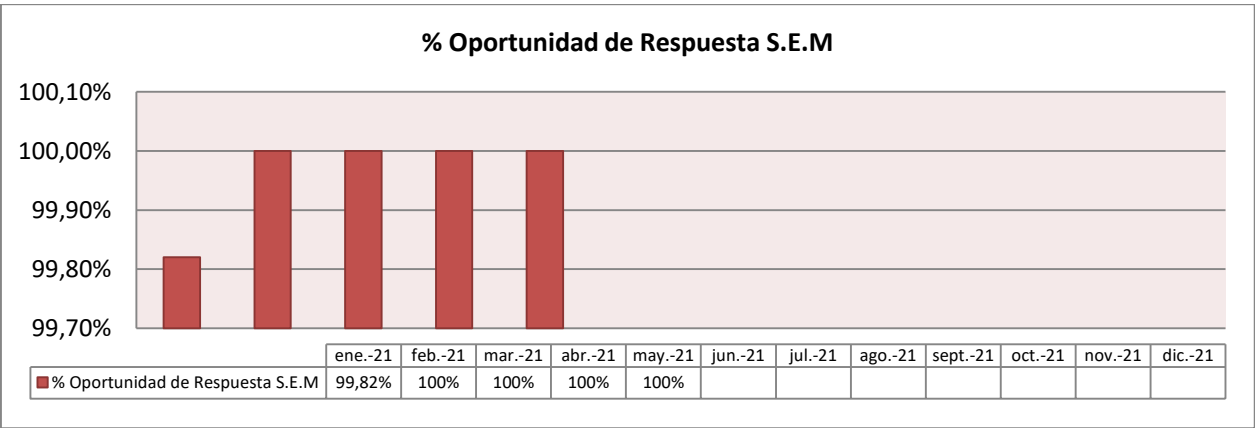
5.5. INDICADOR DE GESTIÓN:

Oportunidad de respuesta: La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de mayo 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%	100%							

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

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



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

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



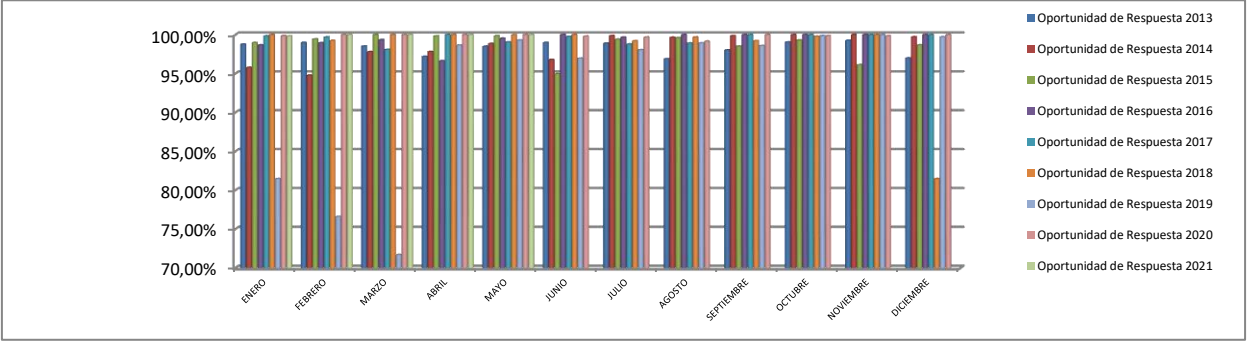
Durante el mes de mayo de 2021, no se venció ningún requerimiento, por lo cual todas las dependencias generaron un 100% de oportunidad de respuesta.

5.5.2. REQUERIMIENTOS RADICADOS POR FUNCIONARIO.

MAYO 2021								
No.	NOMBRE	AREA	TOTAL REQUERIMIENTOS	VENCIDOS DEL MES	GESTIÓN	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	PUNTAJE FINAL	OBSERVACIONES
1	MARCELA VARGAS GÓMEZ	DESPACHO	16	0	81%	97%	37	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA AGOSTO 2021
2	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	DEL TALENTO HUMANO	12	0	83%	97%	36	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA AGOSTO 2021
3	GLORIA ELSY TORO DUQUE	DEL TALENTO HUMANO	18	0	6%	99%	35	
4	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	DEL TALENTO HUMANO	25	0	84%	94%	34	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
5	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	CAUIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	4	0	50%	99%	32	DESCALIFICADO BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
6	LAURA ANDREA APONTE	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	2	0	100%	95%	32	
7	JULIAN DAVID ARIAS GALLEG0	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1	0	100%	96%	32	
8	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	6	0	33%	98%	32	
9	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	0	86%	93%	31	GANÓ MES DE MARZO 2021
10	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	35	0	80%	92%	31	GANÓ MES DE FEBRERO 2021
11	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	2	0	100%	93%	31	
12	JAIRO VALENCIA MURILLO	CAUIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	4	0	100%	93%	31	DESCALIFICADO VENCIDOS DEL ÁREA HASTA HASTA MARZO 2021
13	VALERIA VARGAS GÓMEZ	DEL TALENTO HUMANO	6	0	17%	96%	29	
14	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	EQUIPO DE APOYO PAE	4	0	50%	96%	29	
15	EVARISTO MORALES CABRERA	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	27	0	74%	91%	28	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA JULIO, DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA AGOSTO 2021
16	BLANCA LIBIA PARRA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	6	0	100%	90%	28	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA AGOSTO 2021
17	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	DEL TALENTO HUMANO	35	0	60%	91%	28	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS HASTA JULIO E INTERNOS HASTA JUNIO 2021
18	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	DEL TALENTO HUMANO	4	0	50%	96%	28	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA ABRIL
19	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CAUIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	16	0	50%	93%	27	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS Y VENCIDOS DEL ÁREA HASTA AGOSTO 2021
20	ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ	DEL TALENTO HUMANO	71	0	96%	87%	26	
21	WILSON RAMOS OSORIO	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	8	0	63%	90%	25	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
22	ABIMAEI MARIN MEJIA	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	6	0	83%	90%	25	DESCALIFICADO VENCIDOS DEL ÁREA HASTA HASTA MARZO 2021, DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA AGOSTO 2021
23	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	14	0	79%	89%	24	GANÓ MES DE ENERO 2021 Y DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA JUNIO 2021, DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA AGOSTO 2021
24	MAURICIO CHARRY ORTÍZ	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	7	0	86%	88%	23	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA SEPTIEMBRE 2021
25	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	DESPACHO	1	0	100%	89%	23	DESCALIFICADA POR VENCIDOS DEL ÁREA E INTERNOS, DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA AGOSTO 2021
26	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	FINANCIERA	29	0	93%	84%	22	
27	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	4	0	100%	86%	21	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA AGOSTO 2021
28	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	DEL TALENTO HUMANO	45	0	73%	83%	20	
29	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	DEL TALENTO HUMANO	28	0	61%	86%	20	
30	PABLO CESAR TORO DUQUE	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	9	0	56%	87%	19	
31	MIRYAM RUIZ HURTADO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	2	0	100%	86%	19	
32	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	DESPACHO	3	0	67%	88%	18	
33	ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON	TALENTO HUMANO	4	0	50%	89%	18	
34	JULIAN ALBERTO GALLEG0 DIAZ	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	23	0	74%	83%	18	
35	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	Administración del Sistema Calidad	1	0	100%	83%	15	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA AGOSTO 2021
36	VALERIA POSADA ORREGO	PROGRAMAS Y PROYECTOS	4	0	100%	65%	14	
37	SÁNDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0	100%	74%	14	
38	DALILA SABOGAL OSPINA	TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	3	0	67%	72%	11	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA AGOSTO 2021
39	LUZ STELLA LÓPEZ	CAUIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	2	0	50%	77%	9	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA AGOSTO 2021
40	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	CAUIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	1	0	0%	0%	5	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA AGOSTO 2021
41	CAROLINA BETANCOURT CORTES	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	0%	5	SIN RADICADOS
42	CESAR AUGUSTO ROJAS GIL	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	0%	5	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA AGOSTO 2021
43	JUAN CAMILO RIVAS PIEDRAHITA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	#DIV/0!	0%	5	GANÓ MES DE NOV 2020
44	LINA MARIA GIRALDO OSPINA	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	0%	5	SIN RADICADOS
45	VÍCTOR HUGO ARIAS JARAMILLO	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	0%	5	SIN RADICADOS
TOTAL			497	0		3475%		

El funcionario con mejor gestión en los requerimientos asignados durante el mes de mayo de 2021, fue la señora GLORIA ELSY TORO.

5.5.3. Oportunidad de Respuesta 2016 – 2021



5.5.4. Oportunidad de Respuesta 2016 – 2021

Oportunidad de Respuesta 2015	Oportunidad de Respuesta 2016	Oportunidad de Respuesta 2017	Oportunidad de Respuesta 2018	Oportunidad de Respuesta 2019	Oportunidad de Respuesta 2020	Oportunidad de Respuesta 2021
98,97%	98,67%	99,83%	100%	81,46%	99,87%	99,82%
99,43%	98,95%	99,69%	99,25%	76,60%	100%	100%
100%	99,35%	98,09%	100%	71,70%	100%	100%
99,82%	96,64%	100%	100%	98,65%	100%	100%
99,85%	99,52%	99,05%	99,98%	99,30%	100%	100%
94,96%	100%	99,76%	100%	96,96%	99,80%	
99,40%	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 mayo 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 mayo de 2021, fue del 100%, ocupando el puesto No. 1, este reporte el Ministerio de Educación lo publica en la plataforma S.A.C.

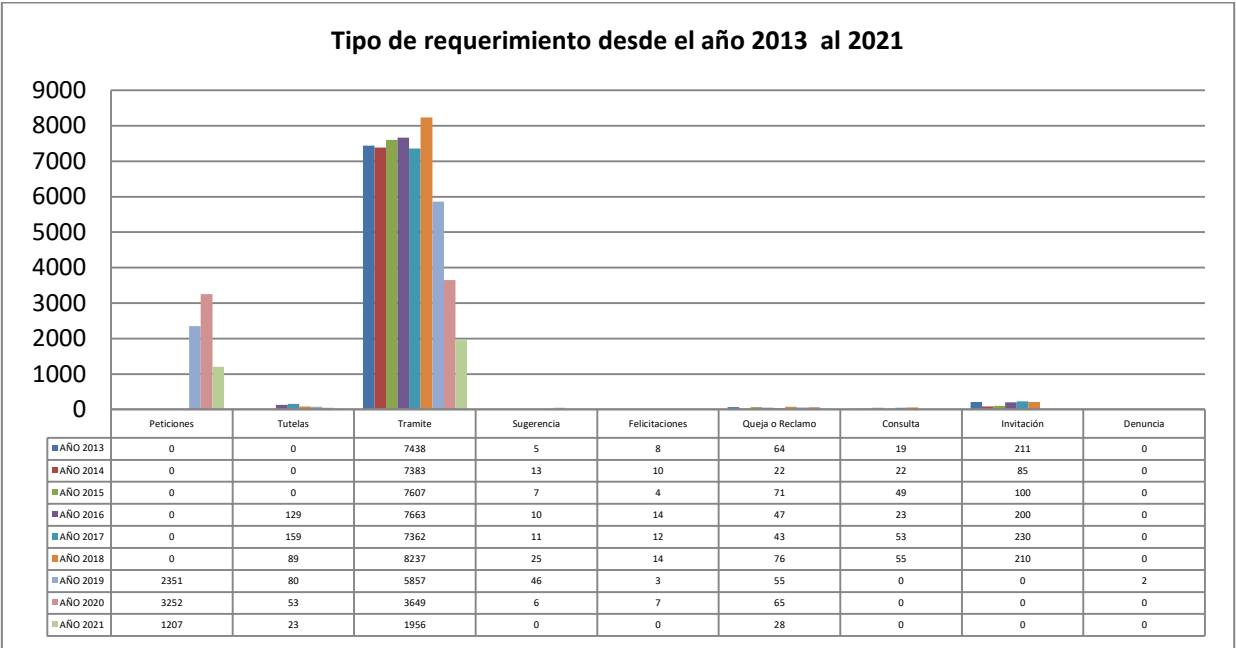
RANKING AÑO 2021												
	Enero	Feb	Mar	Ab	Mayo	Jun	Julio	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic.
% Oportunidad de respuesta SEM	99,81	100	100	100	100							
Puesta a Nivel Nacional	3	1	1	1	1							

5.7. TENDENCIA DE RADICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.

5.7.1. 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	248	250	250	258	201								1207	247	1	250	0	250	0	258	0	201	0														
Derechos de Petición																																					
TUTELAS	4	6	3	4	6								23	4	0	6	0	3	0	4	0	6	0														
Trámites	306	474	497	397	282								1956	306	0	474	0	497	0	397	0	282	0														
Sugerencias	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0														
Felicitaciones	0	0	0	0	0								0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0														
Quejas y Reclamos	7	5	1	7	8								28	7	0	5	0	1	0	7	0	8	0														
TOTAL	565	735	751	666	497	0	0	0	0	0	0	0	3214	564	1	735	0	751	0	666	0	497	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
														565		735		751		666		497		0	0	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%	1207	37,55%
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%	23	0,72%
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%	1956	60,86%
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%	28	0,87%
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%	3214	100%

En la Secretaria de Educación en lo que va corrido el año 2021 se han radicado un total de 3214 requerimientos a través del Sistema de Atención al Ciudadano S.A.C, de los cuales el 60,86% corresponde a trámites.

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

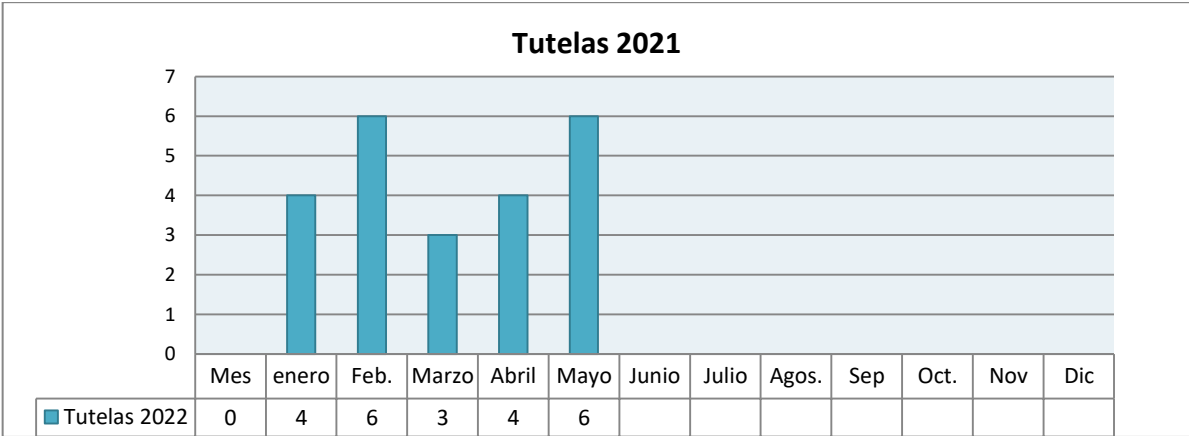
5.7.2. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LOS PQRS RADICADOS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DURANTE EL MES DE MAYO DE 2021. Del 1 % de los requerimientos escogidos aleatoriamente para realizar seguimiento a la calidad de las respuestas dada, por parte de los funcionarios de la Secretaría de 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	CAR2020ER003786	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 CAR2020EE9522
2	CAR2020ER005464	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	CAR2021ER002771	Gestión de la Calidad del Servicio Educativo	Remisión Radicado e-2020-484173	Dando alcance a la comunicación con radicado e-2020-484173, me es placentero comunicarle que, dada la fecha (4 de junio de 2019), del oficio del peticionario, nos hemos comunicado vía celular con él, para enterarnos del estado actual de su situación y ha informado que, “el problema para cambiar mi correo electrónico para hacer las pruebas ICFES ya fue solucionado, ya pude cambiar mi cuenta y poder hacer mi prueba ICFES. De esta manera, este despacho da respuesta a su requerimiento.	SI
4	CAR2021ER002927	Gestión del Talento Humano	Circular No. 00125 entrada de bienes por compras y donación	La secretaría de educación municipal, a través del área de administración educativa, socializó con los directivos, la información, allegada; del mismo modo, expresamos estar enterados y/o notificados del asunto en cuestión, al igual que, recibido el documento allegado en la circular, para los efectos y fines pertinentes.	SI
5	CAR2021ER002981	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Por medio del presente le confirmo la actualización de la contraseña para el ingreso de la institución y poder realizar los procedimientos de cargue de información de los alumnos matriculados y certificados, quedo atenta para dicho proceso. Le ha sido asignada la contraseña: XXXXXXXX, por favor ingresar con este número y luego proceder a cambiarlo por seis dígitos; no debe contener espacios, tildes, diéresis, ñ, o caracteres especiales (@*,!&#%&()/)=?¡.). Adjunto pantallazo de la modificación e contraseña	SI
6	CAR2021ER003025	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Desprendible de pago	Teniendo en cuenta su solicitud, se procede a validar en el Sistema de Nómina Humano y se actualizó el correo electrónico, en el cual, fue enviado un link para restablecimiento de contraseña, para así, poder ingresar y hacer uso del Humano en línea en el siguiente link. https://rrhh.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/humanoEL/Ingresar.aspx?Ent=Cartago Cualquier duda, puede comunicarse al 211 2324 ext. 128. Quedamos atentos a cualquier inquietud.	SI

5.8. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2021.

Tutelas 2021	
Mes	Radicados
Enero	4
Febrero	6
Marzo	3
Abril	4
Mayo	6
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	23

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 MAYO DE 2021. De las seis (06) 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.

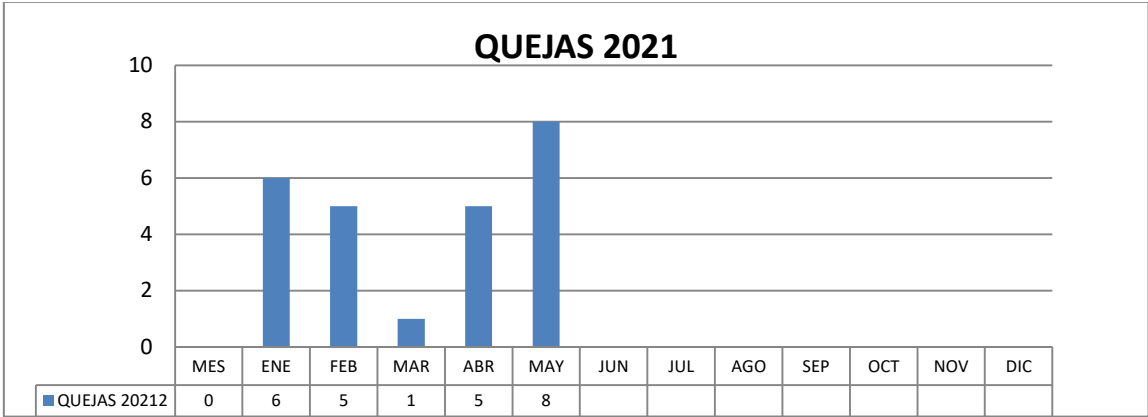
NUMERO S.A.C	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2021ER003162	Fwd: 2021-00178. A.Tut. Notificación de Admisión	Se dio respuesta mediante CAR2021EE005003	SI
CAR2021ER003084	Sentencia 2da instancia tutela 761473103002-2021-00042-01 de: María Edilia Marulanda Montoya y otros contra: ministerio de educación nacional y otros.	Se dio respuesta mediante CAR2021EE004889	SI
CAR2021ER003185	Sentencia de primera n° 029 y oficio n° 422	Se dio respuesta mediante CAR2021EE005013	SI
CAR2021ER003094	Notificación auto 478 rad. 7614731030022021-00080-00	Se dio respuesta mediante CAR2021EE004794	SI
CAR2021ER003063	Auto admisión de tutela de primera - anexos	Se dio respuesta mediante	SI

NUMERO S.A.C	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
	tutela y oficio n° 405	CAR2021EE004887	
CAR2021ER002908	Oficio 809 al 811- rad. 202100234- admisión de tutela- María Beatriz López Delgado	Se dio respuesta mediante CAR2021EE004511	SI

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

QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero	6
Febrero	5
Marzo	1
Abril	5
Mayo	8
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	25

5.9.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



- ✓ Para el mes de mayo se recibió en la Secretaría de Educación, ocho (8) 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	CAR2021ER000402	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.

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

2	CAR2021E R000240	Quejas Contra Funcionarios	Despacho	<p>Manifestamos total disponibilidad para dar respuesta efectiva y eficiente a cualquier solicitud cuya relacionada con cualquier tipo de acompañamiento que la institución requiera.</p> <p>Estamos de acuerdo con usted en que hay ocasiones en que las notificaciones llegan un día antes, e incluso el mismo día del evento", en relación con acciones que se ha programado desde el Ministerio y sobre la que no tenemos control, pero que ya se lo hemos expresado en varias oportunidades al ente rector.</p>	La Respuesta dada es improcediment al.
3	CAR2021E R000481	Quejas Contra Docentes	Gestión del talento humano	<p>Me permito comunicarle, que se procedió a remitirla a la Oficina de Control Interno Disciplinario, con el fin, de que se dé continuidad al debido proceso y se obre de conformidad.</p> <p>Por lo anterior, se hace necesario, que realice y remita a este Despacho, un reporte donde se evidencie en detalle, las situaciones presentadas con el docente en mención, donde conste, fecha, hora y situación o queja que se esté presentando en el desarrollo de sus funciones, reporte que será remitido a su vez, a la oficina disciplinaria para lo pertinente.</p>	SI
4	CAR2021E R000250	Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas Pecuniarios - Cobros No Contemplados	Gestión de la cobertura del servicio educativo	<p>Me permito informarle que dicha solicitud debe presentarla de manera escrita a las directivas del colegio conquistadores institución de carácter privado manifestando o dando a conocer a las mismas su propuesta de pago a la deuda que usted tiene con la institución por la prestación del servicio educativo dado a su hijo e igualmente solicitar la expedición de los boletines de valoración y retiro del SIMAT con el fin de que el menor en mención pueda continuar con sus estudios.</p>	SI
5	CAR2021E R000248	Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas	Gestión del talento humano	<p>Le solicito, de manera respetuosa, anexar los soportes o evidencias probatorias correspondientes, de lo contrario, la queja anónima remitida por usted, será inadmitida.</p>	SI
6	CAR2021E R000163	Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas De Calidad - Directivos	Gestión de la inspección y vigilancia.	<p>De manera atenta me permito informarle que la gratuidad del servicio público de educación aplica para las jornadas regulares de los menores de edad y no incluye la educación para adultos. A esta población se le hace el cobro de los costos educativos por un valor de \$ 20.000 por ciclo (anual para los CELIS II, III y IV y semestral para el C.L.E.I V).</p>	SI
7	CAR2021E R000611	PERSECUCIÓ N LABORAL	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>Así mismo, en el parágrafo 1 del artículo 27 de la Ley 24 del 15 de diciembre de 1992, se establece:</p> <p>ARTÍCULO 27. Para la recepción y trámite de quejas esta Dirección se ceñirá a las siguientes reglas:</p> <p>Inadmitirá quejas que sean anónimas o aquellas que carezcan de fundamento."</p> <p>Le solicito, de manera respetuosa, anexar los soportes o evidencias probatorias correspondientes, de lo contrario, la queja anónima remitida por usted, será inadmitida.</p>	SI
8	CAR2021E R000739	TRASLADO QUEJA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>Al respecto, se le informa, que esta misma queja había sido allegado ante este Despacho y al Rector de la Institución Educativa Zaragoza, procediéndose, de inmediato, de</p>	SI

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

				<p>nuestra parte, remitirla a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Alcaldía Municipal de Cartago, Valle del Cauca, para que, por competencia, se inicie la actuación administrativa disciplinaria pertinente, respecto a la ocurrencia o no, de los hechos por denunciados.</p> <p>Así las cosas, el documento allegado, por el señor XXXXXXXX, quién se identifica con la cédula de ciudadanía No. 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.</p>	
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: 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	Respuestas a	Gestión de la	De acuerdo a la solicitud, nos permitimos	SI

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

	R001850	Reclamo	Inspección y Vigilancia EE los Establecimientos Educativos	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.	
13	CAR2021E R002287	Respuesta a acusación de Falsedad.	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	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. 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.	
14	CAR2021E R002288	INCONFORMIDAD POR NO INICIO DE PROGRAMA	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	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. 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 Secretaria de Educación de Cartago. La respuesta que brindo la Universidad debe ser verificada por la Secretaría de Educación.	SI
15	CAR2021E R002290	Queja en contra del trato inadecuado que brinda el funcionario EFRAÍN RODRÍGUEZ CARDONA	DESPACHO	Cordial saludo, 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. 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	La Respuesta dada es improcediment al.

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

				subsanada. Estaremos atentos a sus inquietudes.	
16	CAR2021E R002396	INCONFORMI DAD POR NO INICIO DE PROGRAMA	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	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.	NO
17	CAR2021E R002710	notificar irregularidades presentadas con el personal de servicios generales.	Oficina de Administración Educativa	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.	SI
18	CAR2021E R002752	DESBLOQUE O DE HOJA DE VIDA SISTEMA MAESTRO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE004372	SI
19	CAR2021E R002792	REMISIÓN DE QUEJA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASIGNADO	
20	CAR2021E R002906	QUEJA EN CONTRA DE FUNCIONARI A PUBLICA SEÑORA PATRICIA HELENA LÓPEZ	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE004510	SI
21	CAR2021E R002971	SITUACIÓN DE CONVIVENCI A LABORAL	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Este Despacho, en relación a la copia del asunto recibido, enviado por la funcionaria administrativa de la Institución Educativa Manuel Quintero Penilla, expresamos, estar enterados y/o notificados del asunto en cuestión; por lo que, se remitirá a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Alcaldía Municipal, por competencia, ya que, es la dependencia encargada, de evaluar la queja y determinar si pueda dar lugar al inicio de las acciones disciplinarias pertinentes; y adelante las respectivas acciones disciplinarias con el objeto de esclarecer los hechos, si a ello hubiere lugar.	SI
22	CAR2021E R003061	REPORTE NOVEDAD PLAQUE TEO EN LA I. E	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Acorde con lo reportado en su escrito, este Despacho, manifiesta desconocer las razones de lo consignado, por lo que, se le requerirá, nos informe a la menor brevedad posible,	La Respuesta dada es improcedimient al.

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

				sobre las actividades por él realizadas, en qué estado se encuentra el inventario actual de la Institución Educativa, que ha venido realizando, qué queda pendientes por inventariar. De otra parte, se le requerirá, realizar semanalmente, una planeación de visitas y de las actividades a realizar, en un cronograma, llenando un Acta de Visita, debidamente firmado por el Directivo Docente que lo atiende. Igualmente, se le requerirá al funcionario encargado, para rinda un informe de la labor realizada, explicando detalladamente, el porqué de la parálisis de la gestión, el tiempo de ejecución para terminar y llevarlo a cabo.	
23	CAR2021E R003074	Situación de Acoso laboral	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE004842	SI
24	CAR2021E R003148	QUEJA DOCENTE CONTRA PADRE DE FAMILIA	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	Se sugiere desde la secretaria de educación y la profesional de cobertura quien atendió la queja solicitar de la manera más cordial que dichos trabajos o guías sean entregadas y devueltas en la institución Ramón Martínez Benítez o donde ustedes como institución decidan informando al abuelo del niño, lo importante es ponerse de acuerdo y lograr poder normalizar el proceso educativo del estudiante.	SI
25	CAR2021E R003183	QUEJA PADRE DE FAMILIA CONTRA DOCENTE	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Por otra parte, se le informa, que se remitió a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Alcaldía Municipal, por competencia, a fin que, adelante las respectivas acciones disciplinarias con el objeto de esclarecer los hechos, si a ello hubiere lugar; ya que, es esta dependencia, la entidad encargada de evaluar la queja y determinar si pueda dar lugar al inicio de las acciones disciplinarias pertinentes en contra del docente involucrado en los hechos.	SI

5.10. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2021	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG	0
ACOSO LABORAL	1
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	11
SALUD	0
SONIDO Y OTROS	0
TRÁMITES	3
TRANSPORTE	0
TOTAL	25

ANÁLISIS: De las 25 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2021, 11 corresponden a quejas contra docentes y/o directivos docentes, 3 corresponden a quejas presentadas contra administrativos, 3 relacionadas con quejas por trámites ante la SEM, 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	6
S.M.J.	2
M.A.	0
ACADÉMICO	0
A.L.P	0
A.H.G	1
R.M.B.	1
C.C.	0
GABO	1
I.P.	1
M.Q.P.	2
L.G	0
SEM	6
OTRO (Privados y E.T.D.H)	5
TOTAL	25

ANÁLISIS: De las 25 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido del año 2021, 6 corresponden a la Institución Educativa Zaragoza, 6 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	1														1
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					1		1	1	2				11
SALUD															0
SONIDO Y OTROS															0
TRÁMITES													3		3
TRANSPORTE															0
TOTAL	6	2	0	0	0	1	1	0	1	1	2	0	6	5	25

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

5.11. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

INTERNET: Durante todo el mes de mayo la Secretaría de educación Municipal sigue presentando intermitencia en el servicio de Internet, a la fecha estamos esperando que el proveedor realice los ajustes correspondientes.

TELÉFONO: En el mes de mayo se identificó la alta gerencia realizó los ajustes necesarios para que todos los funcionarios de la Secretaría de Educación contarán con extensión telefónica, y así contar con los canales de comunicación necesarios para la atención de los grupos de valor.

PLATAFORMA S.A.C: durante el mes de mayo 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.

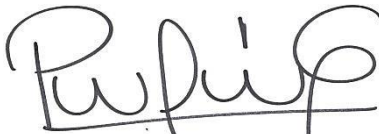
- ✓ Se recibieron 497 requerimientos en el mes de mayo de 2021, de los cuales 367 PQR, se encuentran finalizados, 16 en trámite y 114 asignados.
- ✓ El promedio de radicación de entrada para el mes de mayo de 2021, fue de 25 radicaciones diarias.
- ✓ Para el mes de mayo se atendieron 654 usuarios, de manera presencial.
- ✓ En el mes de mayo el canal más utilizado por los usuarios fue la plataforma S.A.C (web), con una participación del 38,23% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, Presencialmente se recibieron 153 solicitudes correspondiente al 30,78% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 30,58%; por correo certificado se recibió el 0,40% y por los demás canales, no se recibió ningún tipo de solicitud
- ✓ En el mes de mayo de 2021 se radicaron 435 documentos externos (EE), y 342 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 39 radicaciones diarias
- ✓ La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de mayo 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 mayo 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 mayo 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 mayo de 2021, fue la señora GLORIA ELSY TORO.
- ✓ 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

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


remitir al área de atención al ciudadano, copia de la misma, para así dar de baja en el informe hasta tanto no envíen copia de dicha respuesta.

- ✓ De las seis (06) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación durante el mes de mayo, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada.
- ✓ Para el mes de mayo se recibió en la Secretaría de Educación, ocho (8) 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 25 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2021, 11 corresponden a quejas contra docentes y/o directivos docentes, 3 corresponden a quejas presentadas contra administrativos, 3 relacionadas con quejas por trámites ante la SEM, 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 mayo 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)