

	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 JULIO DE 2021.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:
Agosto 03 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 julio de 2021, iniciando con un resumen global del total de requerimientos, radicados durante este mes, cuantos se han gestionado y la cantidad de PQR, que están pendiente a la fecha de elaboración del informe.

Seguidamente se realiza un análisis comparativo de los requerimientos radicados en el mes de julio de 2020 vs 2021, así como los usuarios atendidos y el promedio de radicación durante este mes.

También se realiza un análisis de los requerimientos que ingresaron desde el año 2013 a la fecha en la Secretaría de educación Municipal, por los diferentes canales de radicación.

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.

Por otra parte, se hace seguimiento a la oportunidad de respuesta generada durante el mes de julio de 2021 por las diferentes áreas de la Secretaría, de igual manera se realiza seguimiento a puesta nacional y al ranking ocupado por la Secretaría de Educación Municipal.

De igual manera se hace seguimiento, a todas las áreas y funcionarios revisando, sí; durante el mes de julio se presentaron requerimientos finalizados fuera de tiempo, y se envía el reporte al comité directivo de la SEM.

Por otra parte, se realiza resumen de radicación de Salida (EE), generada durante el mes de julio 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.

Finalmente, se analiza los tres grandes proveedores que tiene la unidad de atención al ciudadano como son: servicio telefónico, internet y plataforma S.A.C.

2- MARCO LEGAL:

- ✓ Constitución Política de Colombia, Artículos 23, 74.
- ✓ Ley 1437 de 2011 “Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo, Artículo 5.
- ✓ Ley 1755 de 2015.
- ✓ Resolución 15908 de 2017 (Ministerio de Educación), Artículo 3 y 4.

3- OBJETIVO:

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

4- ALCANCE:

- ✓ Realizar seguimiento a los requerimientos radicados en la Secretaría de Educación Municipal.
- ✓ Realizar seguimiento a la Calidad de las respuestas dadas por los funcionarios a cada uno de los Derechos de petición, tutelas y quejas radicadas en Secretaría de Educación Municipal
- ✓ Realizar seguimiento a proveedores.



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

5- ELEMENTOS ANALIZADOS

- ✓ **ESTADO ACTUAL.** RESUMEN DE RADICACIÓN.
- ✓ **PERÍODO:** 1º de julio de 2021 al 31 de julio 2021.
- ✓ **Fecha de Elaboración:** Agosto 03 de 2021.

Total, de Requerimientos.		722
Asignado		202
En trámite		37
Finalizado		483
Abierto		0
Anulado		0

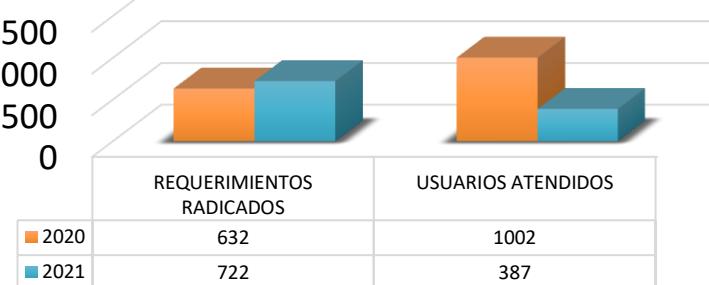
5.1. Resumen de radicación Año 2021.

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	722	20	36	387
Julio 2021	722	20	36	387
Agosto 2021				
Septiembre 2021				
Octubre 2021				
Noviembre 2021				
Diciembre 2021				
TOTAL	4567	141	226	5903

5.1.1 Resumen radicación julio 2020 VS julio 2021.

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
JULIO 2020	632	22	29	1002	46
JULIO 2021	722	20	36	387	19

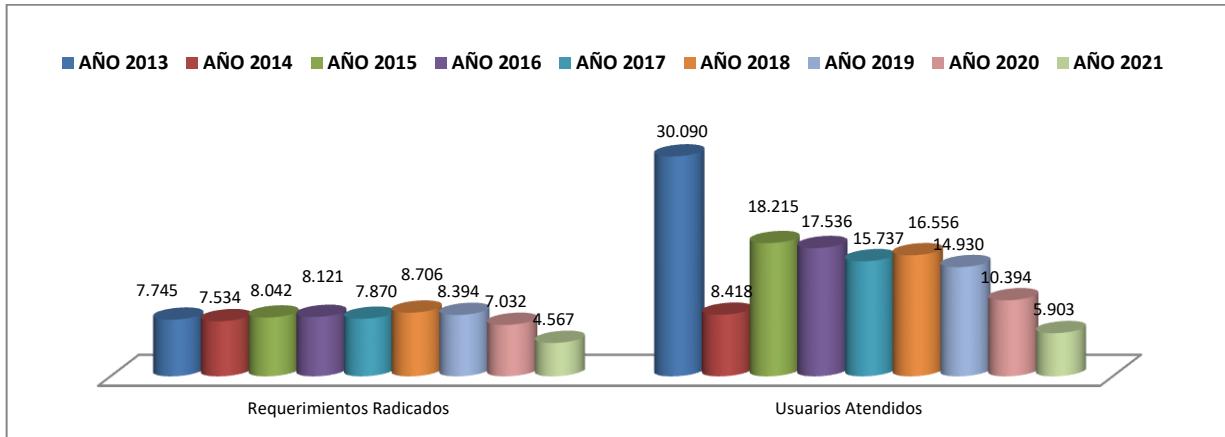
5.1.2. Gráfica de radicaciones de julio 2020 vs julio 2021



ANÁLISIS: Se evidencia para el mes de julio de 2021, un aumento en la cantidad de requerimientos radicados, pasando de 632 en el 2020 a 722 en el 2021, sin embargo, en el número de usuarios atendidos se puede observar una disminución, pasando de 1002 en el año 2020 a 387 en el 2021.

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

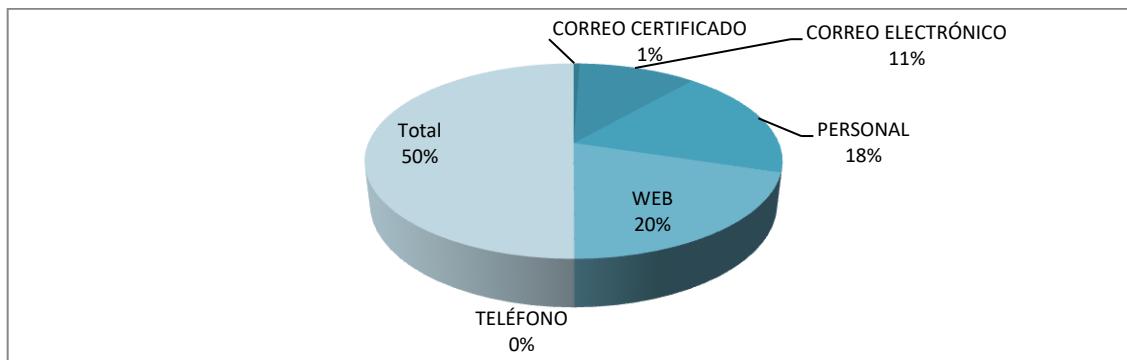
5.1.3 Número de requerimientos radicados y usuarios atendidos desde el año 2013, hasta lo que va corrido de año 2021.



5.2. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	%
CORREO CERTIFICADO	8	1,11
CORREO ELECTRÓNICO	157	21,75
PERSONAL	265	36,70
WEB	291	40,30
TELÉFONO	1	0,14
Total	722	100

5.2.1. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL



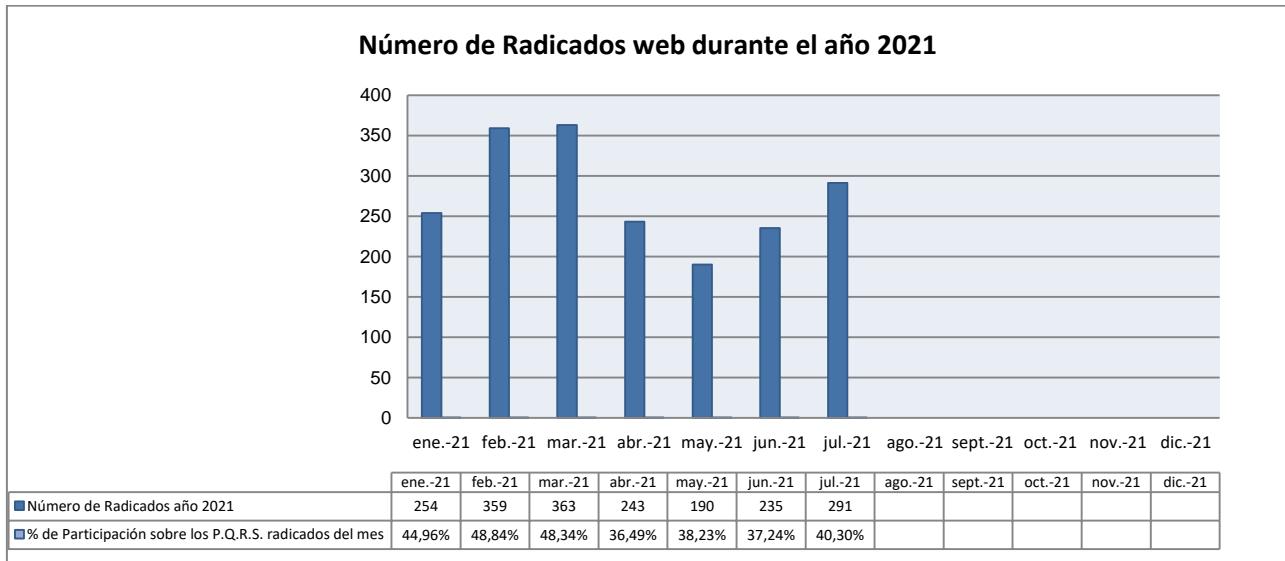
En el mes de julio el canal más utilizado por los usuarios fue la plataforma S.A.C (web), con una participación del 40,30% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, Presencialmente se recibieron 265 solicitudes correspondiente al 36,70% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 21,75%; por correo certificado se recibió el 1,11%, vía telefónica se recibió una solicitud, generando el 0,14% de participación.

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	235	291					
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	44,96	48,84	48,34	36,49	38,23	37,24	40,30					



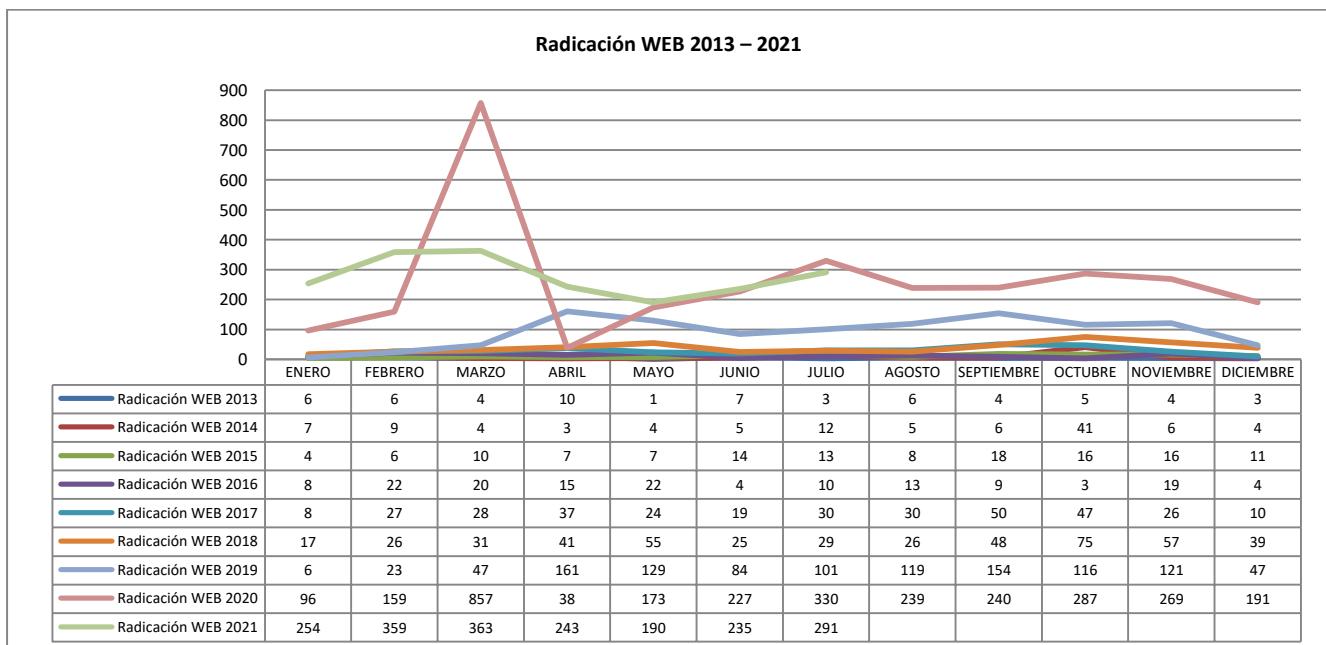
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1



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

	Radicació n WEB 2013	Radicació n WEB 2014	Radicació n WEB 2015	Radicació n WEB 2016	Radicació n WEB 2017	Radicació n WEB 2018	Radicació n WEB 2019	Radicació n WEB 2020	Radicació n WEB 2021
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	235
JULIO	3	12	13	10	30	29	101	330	291
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	1395

5.2.4. GRÁFICA



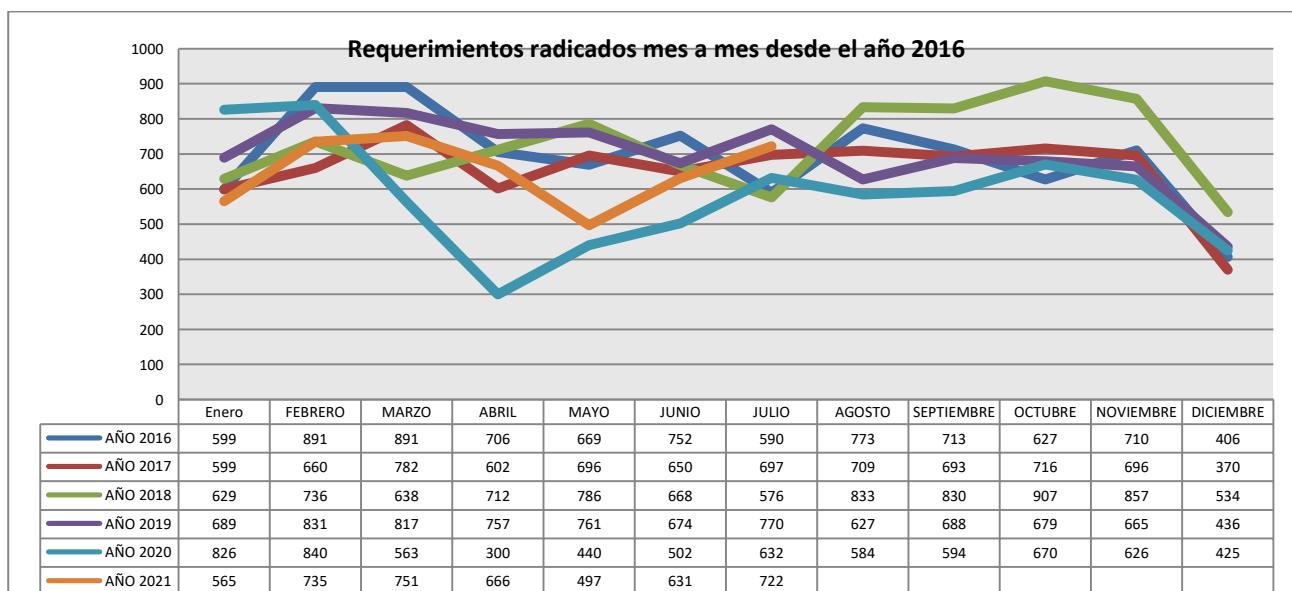
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

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, teniendo en cuenta, 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 1395 radicaciones 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	631
JULIO	590	697	576	770	632	722
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	4567

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 4567 requerimientos de los cuales 722 ingresaron en el mes de julio, comparado con el mismo mes de años anteriores, este ocupa el segundo lugar con mayo radicación.

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

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	822	357	1179	20	59
JULIO	672	492	1164	20	58
AGOSTO			0		
SEPTIEMBRE			0		
OCTUBRE			0		
NOVIEMBRE			0		
DICIEMBRE			0		
TOTAL	4256	3113	7369	141	366

ANÁLISIS: En el mes de julio de 2021 se radicaron 672 documentos externos (EE), y 492 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 58 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 julio de 2021, es de 99,72%.

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	100	99,72					

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

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

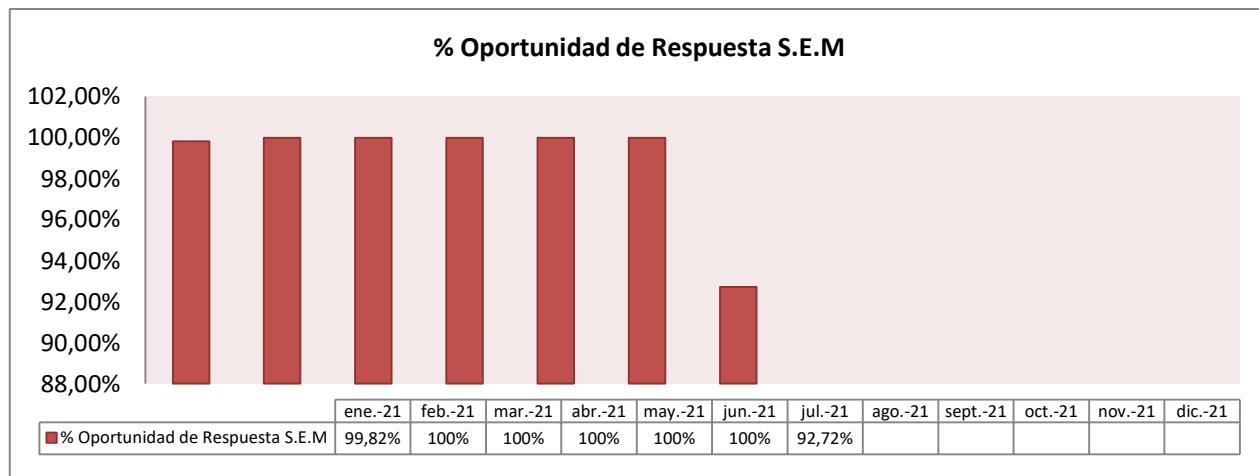


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [8] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

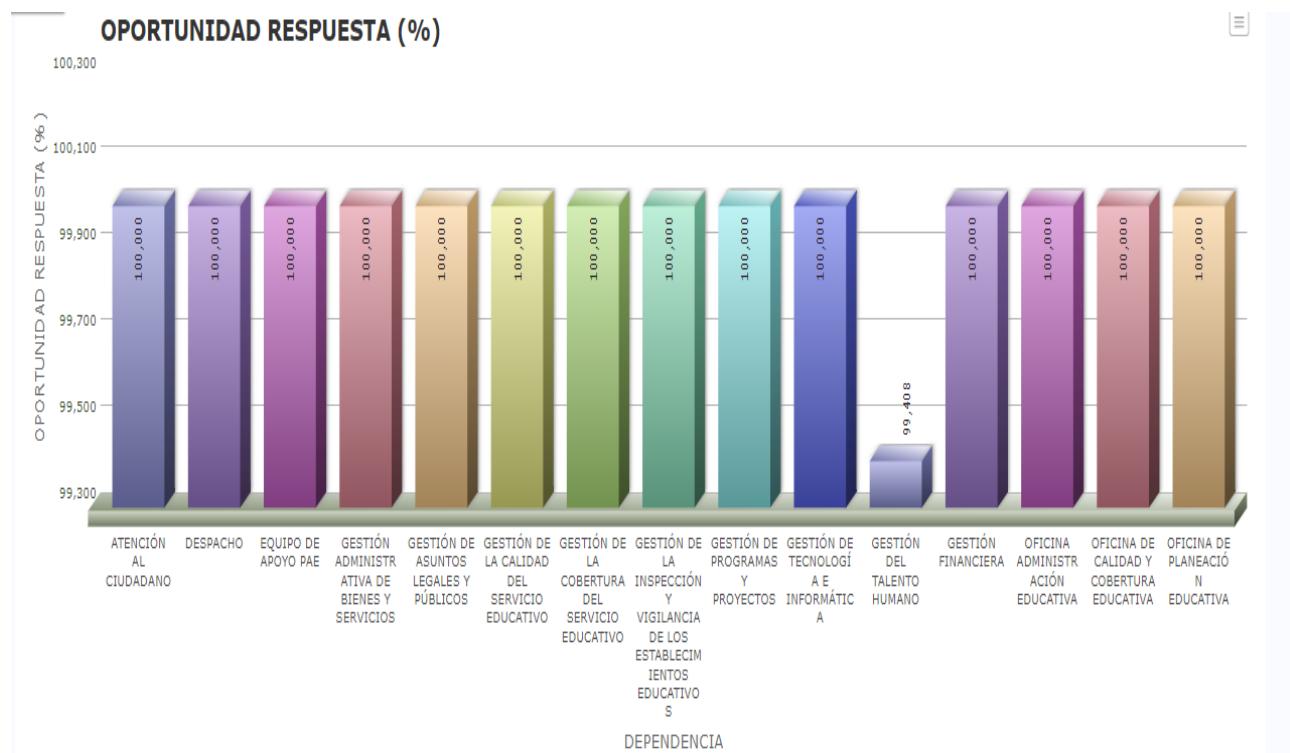
Oportunidad de respuesta	Total requerimientos	722	99,72%
	Contestados a tiempo	720	
	Contestados fuera de tiempo	2	
% Oportunidad de respuesta		99,72%	

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

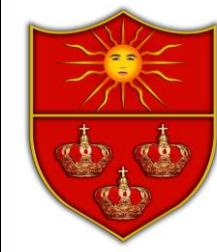
Estos resultados se sacan del total de requerimientos que debían contestar los funcionarios de la Secretaría de Educación en el mes de julio de 2021, es decir que tengan fecha de vencimiento durante el periodo correspondiente al 1 de julio 2021 al 30 de julio de 2021.



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR FUNCIONARIO



Durante el mes de julio de 2021, se vencieron dos requerimientos, por parte del área de prestaciones sociales, por lo cual se solicita realizar las acciones de mejora correspondientes y se remite al comité directivo, para que inicie los trámites correspondientes.



MUNICIPIO DE CARTAGO
VALLE DEL CAUCA
Nit: 891.900.493.2

PAGINA [9]

CÓDIGO:
MMDS.600.18.F.1

INFORME

VERSIÓN 1

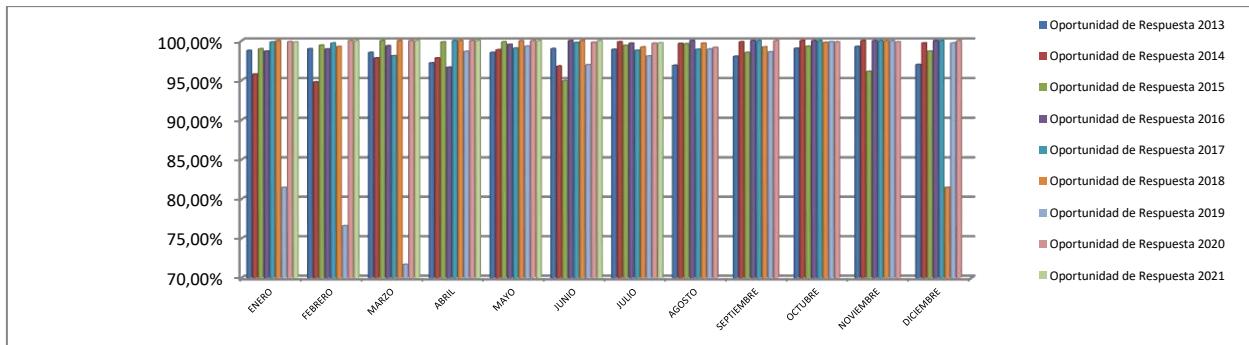
5.5.2. REQUERIMIENTOS RADICADOS POR FUNCIONARIO.

JULIO 2021									
No.	NOMBRE	ÁREA	TOTAL REQUERIMIENTOS	VENCIDOS DEL MES	OPORTUNIDAD DE GESTIÓN	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA TOTAL-VENC	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA FINALIZADOS	PUNTAJE FINAL	OBSERVACIONES
1	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	27	0	100%	100%	95%	58	
2	EVARISTO MORALES CABRERA	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	53	0	47%	100%	94%	56	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA, DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA AGOSTO 2021
3	ALCIRA GOMEZ VALENCIA	TALENTO HUMANO	15	0	93%	100%	96%	51	
4	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	DEL TALENTO HUMANO	21	0	62%	100%	94%	52	
5	BLANCA LIBIA PARRA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	3	0	100%	100%	99%	44	
6	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	67	0	81%	100%	91%	53	
7	VALERIA VARGAS GÓMEZ	DEL TALENTO HUMANO	4	0	100%	100%	96%	44	
8	ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ	DEL TALENTO HUMANO	43	0	95%	100%	92%	52	
9	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	DESPACHO	11	0	100%	100%	94%	46	DESCALIFICADA POR VENCIDOS DEL ÁREA E INTERNOS, DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA SEPTIEMBRE 2021
10	WILSON RAMOS OSORIO	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	4	0	100%	100%	96%	42	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
11	MARIÁ FERNANDA CALVO WALTEROS	DESPACHO	6	0	83%	100%	96%	44	
12	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	EQUIPO DE APOYO PAE	6	0	33%	100%	97%	42	
13	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	21	0	43%	100%	93%	45	
14	DAHLIA SABOGAL OSPINA	TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	1	0	100%	100%	98%	36	
15	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	DEL TALENTO HUMANO	70	0	70%	100%	87%	47	
16	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	DEL TALENTO HUMANO	36	0	86%	100%	88%	45	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
17	JULIAN ALBERTO GALLEGOS DIAZ	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	17	0	65%	100%	93%	43	
18	LUZ STELLA LÓPEZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	3	0	33%	100%	98%	37	
19	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	15	0	60%	100%	93%	42	DESCALIFICADO BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
20	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	DEL TALENTO HUMANO	51	2	88%	96%	87%	34	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS HASTA JULIO E INTERNOS HASTA OCTUBRE 2021
21	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	19	0	79%	100%	90%	43	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA AGOSTO 2021
22	LAURA ANDREA APONTE	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	2	0	100%	100%	95%	36	GANÓ MES DE JUNIO
23	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	DEL TALENTO HUMANO	48	0	23%	100%	89%	45	
24	GLORIA ELSY TORO DUQUE	DEL TALENTO HUMANO	16	0	25%	100%	93%	41	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA OCTUBRE
25	MARCELA VARGAS GÓMEZ	DESPACHO	14	0	29%	100%	93%	40	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA SEPTIEMBRE 2021
26	ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON	TALENTO HUMANO	31	0	84%	100%	87%	43	
27	MIRYAM RUIZ HURTADO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	8	0	50%	100%	94%	38	
28	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	5	0	20%	100%	95%	36	
29	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	FINANCIERA	20	0	60%	100%	88%	41	
30	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	0	100%	100%	93%	33	
31	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	18	0	50%	100%	87%	37	
32	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	10	0	30%	100%	90%	33	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA AGOSTO 2021
33	VALERIA POSADA ORREGO	PROGRAMAS Y PROYECTOS	13	0	100%	100%	70%	32	
34	PABLO CESAR TORO DUQUE	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	9	0	67%	100%	88%	31	
35	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	DEL TALENTO HUMANO	5	0	100%	100%	86%	28	
36	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0	100%	100%	89%	21	GANÓ MES DE MAYO
37	ABIMAE MARIN MEJIA	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	15	0	0%	100%	0%	25	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA AGOSTO 2021
38	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	Administración del Sistema Calidad	2	0	100%	100%	63%	17	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA SEPTIEMBRE 2021
39	CAROLINA BETANCOURT CORTES	EQUIPO DE APOYO PAE	1	0	100%	100%	84%	15	
40	VÍCTOR HUGO ARIAS JARAMILLO	EQUIPO DE APOYO PAE	2	0	50%	100%	73%	14	
41	MAURICIO CHARRY ORTÍZ	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	4	0	25%	100%	0%	15	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA SEPTIEMBRE 2021
42	LINA MARIA GIRALDO OSPINA	EQUIPO DE APOYO PAE	2	0	0%	100%	0%	8	
43	CESAR AUGUSTO ROJAS GIL	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	3	SIN RADICADOS
44	JUAN CAMILO RIVAS PIEDRAHITA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	3	SIN RADICADOS
45	JULIAN DAVID ARIAS GALLEGOS	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	2	SIN RADICADOS
TOTAL			722	2					

El funcionario con mejor gestión en la plataforma S.A.C, en los requerimientos asignados durante el mes de julio de 2021, fue el señor EFRAÍN RODRÍGUEZ CARDONA.

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

5.5.3. Oportunidad de Respuesta 2016 – 2021



5.5.4. Oportunidad de Respuesta 2016 – 2021

Oportunidad de Respuesta 2015	Oportunidad de Respuesta 2016	Oportunidad de Respuesta 2017	Oportunidad de Respuesta 2018	Oportunidad de Respuesta 2019	Oportunidad de Respuesta 2020	Oportunidad de Respuesta 2021
98,97%	98,67%	99,83%	100%	81,46%	99,87%	99,82%
99,43%	98,95%	99,69%	99,25%	76,60%	100%	100%
100%	99,35%	98,09%	100%	71,70%	100%	100%
99,82%	96,64%	100%	100%	98,65%	100%	100%
99,85%	99,52%	99,05%	99,98%	99,30%	100%	100%
94,96%	100%	99,76%	100%	96,96%	99,80%	100%
99,40%	99,67%	98,78%	99,20%	98,05%	99,68%	99,72%
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 99,93%; esto se debe a que en el mes de enero y julio se presentaron requerimientos vencidos por parte de una de las áreas de gestión, bajando el puntaje para la SEM, en el mes de julio la oportunidad de respuesta es del 99,72%, lo que significa que, durante el mes de julio se presentaron dos requerimientos vencidos, es decir fueron resueltos fuera de los términos establecidos por la normatividad vigente, por lo cual se sugiere al comité directivo, realizar las acciones pertinentes.

5.6 RANKING AÑO 2021.

El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de julio de 2021, fue del 99,64%, ocupando el puesto No. 14, este reporte el Ministerio de Educación lo publica en la plataforma S.A.C.

RANKING AÑO 2021												
	Enero	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Julio	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic.
% Oportunidad de respuesta SEM	99,81	100	100	100	100	100	99,64					
Puesta a Nivel Nacional	3	1	1	1	1	1	14					



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

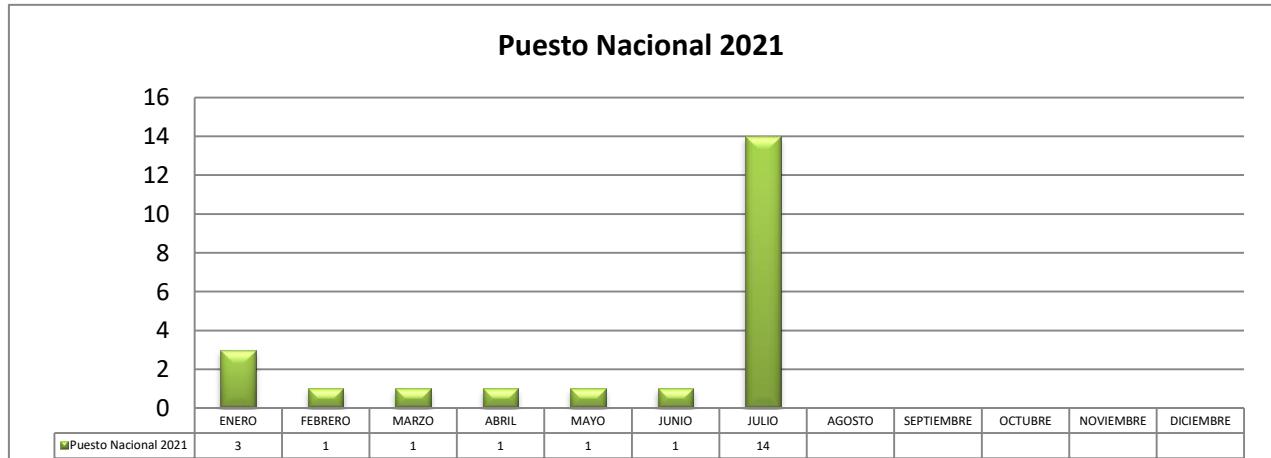
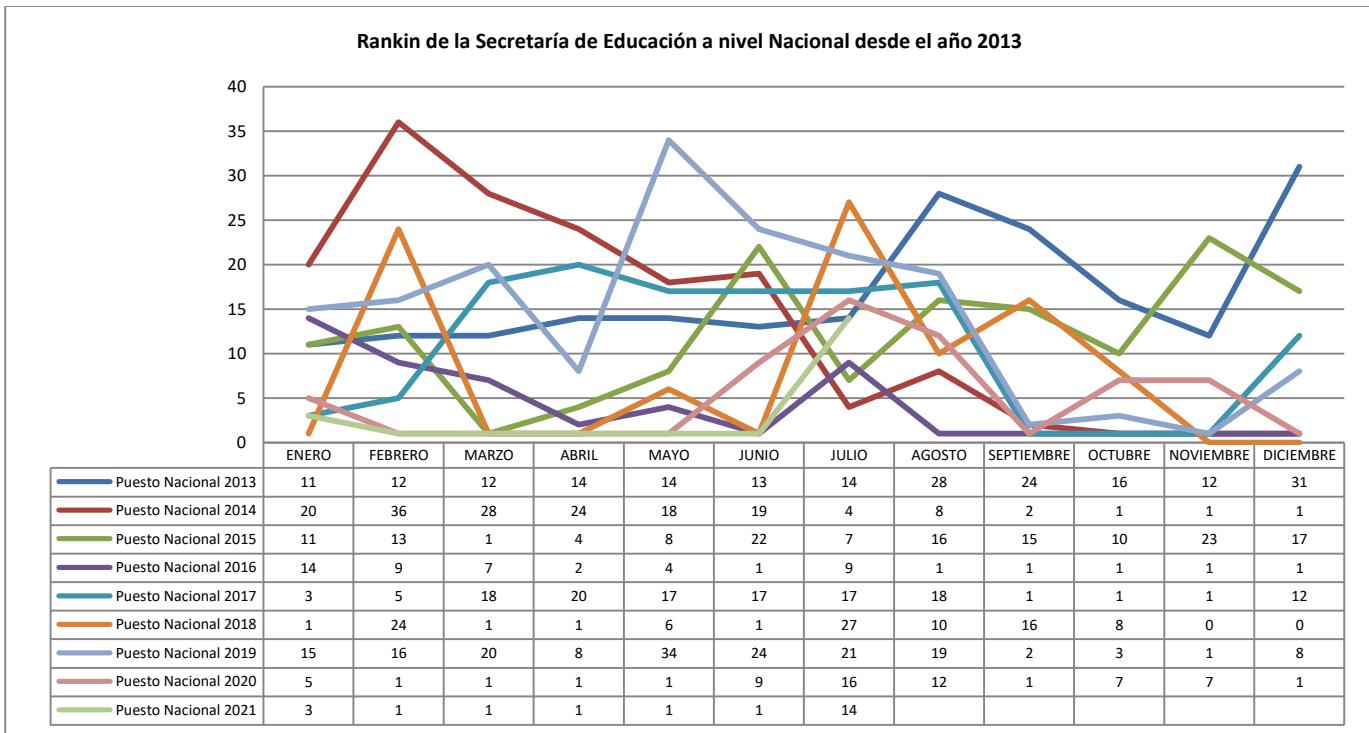
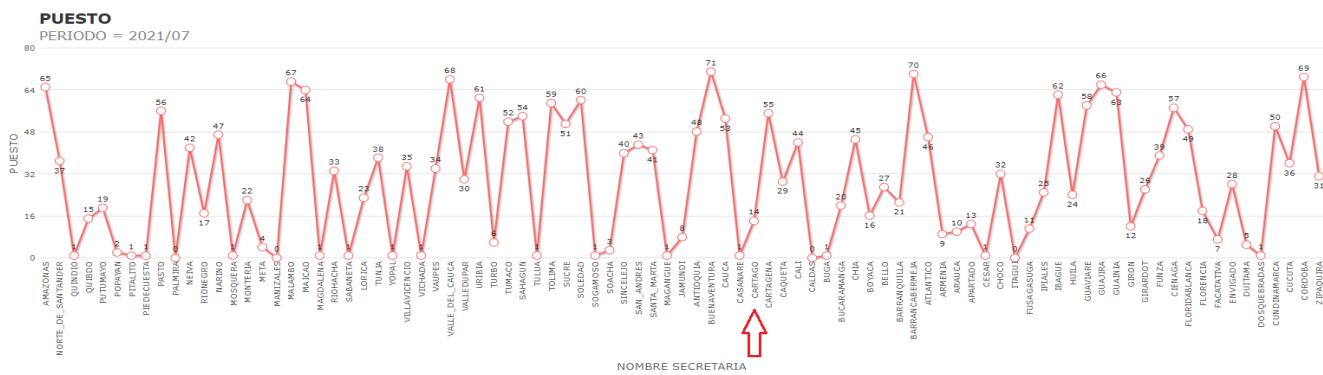
PAGINA [11]

CÓDIGO:
MMDS.600.18.F.1

INFORME

VERSIÓN 1

5.6.1. RANKING NACIONAL MES DE JULIO 2021



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

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [12] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

5.7. TENDENCIA DE RADICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.

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.

DESCRIPCIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTOS AÑO 2021												No. De respuestas que se contestaron a tiempo o fuera de términos)																								
	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO.	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	ENERO		FEB		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGO		SEP		OCT		NOV		DEC	
														SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
AÑO 2020																																					
Solicitudes y/o peticiones Derechos de Petición	248	250	250	258	201	222	211							1640	247	1	250	0	250	0	258	0	201	0	222	0	210	1									
TUTELAS	4	6	3	4	6	3	4							30	4	0	6	0	3	0	4	0	6	0	3	0	4										
Trámites	306	474	497	397	282	398	501							2855	306	0	474	0	497	0	397	0	282	0	398	0	500	1									
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0							0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Felicitaciones	0	0	0	0	0	1	0							1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Quejas y Reclamos	7	5	1	7	8	7	6							41	7	0	5	0	1	0	7	0	8	0	7	0	6										
TOTAL	565	735	751	666	497	631	722	0	0	0	0	0	0	4567	564	1	735	0	751	0	666	0	497	0	631	0	720	2	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%
Tutelas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	129	1,60%	159	2,02%
Trámite	7438	96,04%	7383	97,98%	7607	97,05%	7663	94,77%	7362	93,55%
Sugerencia	5	0,06%	13	0,17%	7	0,09%	10	0,12%	11	0,14%
Felicitaciones	8	0,10%	10	0,13%	4	0,05%	14	0,17%	12	0,15%
Queja o Reclamo	64	0,83%	22	0,29%	71	0,91%	47	0,58%	43	0,55%
Invitación	211	2,72%	85	1,13%	100	1,28%	200	2,47%	230	2,92%
Denuncia	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Consulta	19	0,25%	22	0,29%	49	0,63%	23	0,28%	53	0,67%
TOTAL	7745	100%	7535	100%	7838	100%	8086	100%	7870	100%

En la Secretaría de Educación en lo que va corrido el año 2021 se han radicado un total de 4.567 requerimientos a través del Sistema de Atención al Ciudadano S.A.C, de los cuales el 62,51% 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 JULIO 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, la respuesta dada al peticionario cumple con los estándares de calidad establecidos en casi todos a excepción del CAR2021ER004185, el cual se anexa a 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.	Contenidos	Funcionarios Responsables	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
1	CAR2020E R005464	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Gestión del talento humano (hojas de vida)	El día 06 de octubre de 2020, me comunica vía telefónica, el señor, 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
2	CAR2021E R003136	TRAMITE DE PAGOS DE SENTENCIAS JUDICIALES	Gestión del talento humano (Prestaciones Sociales)	Se proyectó el acto administrativo y se procedió a su envío a la sociedad fiduciaria, si su estudio manifiesta aprobado el proyecto de resolución elaborado, se suscribirá y se le notificará, y se enviará para su ejecución a la sociedad fiduciaria, en el caso contrario, que sea negado por la fiduciaria, se estudiarán las razones de derecho, bien sea para emitir acto administrativo que niega la prestación o reenviamos por 2º vez, manifestando nuestro desacuerdo o complementando el proyecto o los documentos de prueba que se requieran. Trámite que se encuentra reglamentado por el Decreto 1272 de 2018.	SI.
3	CAR2021E R003159	PENSIÓN DE JUBILACIÓN PARA DOCENTES OFICIALES	Gestión del talento humano (Prestaciones Sociales)	Para el Despacho, no se soportan, los 20 años de servicio continuos o discontinuos al magisterio, pero realizada la labor de recuperar los tiempos privados, podría bajo el régimen de la Ley 100 de 1993, reclamar la indemnización sustitutiva de pensión o de consolidar la 1300 semanas una pensión Ley 100 de 1993. Por otro lado, con los soportes aportados, no cumple con los requerimientos del derecho prestacional, que se reclama, no obstante, atendiendo el procedimiento general, establecido en el Decreto 1272 de 2018, se procedió a radicar su solicitud ante la sociedad fiduciaria, la FIDUPREVISORA S.A., que administra los recursos del FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO -FOMAG, correspondiendo 22021-PENS-011209.	SI.
4	CAR2021E R003886	REPORTE DE NOVEDADES MES DE JUNIO.	Talento Humano (Nómina)	Cordial Saludo. Se recibe documento insumo para elaboración de nómina del mes, se alimenta el indicador de eficiencia y se realiza archivo del documento.	SI
5	CAR2021E R004017	Licencias como institución de educación para el trabajo y desarrollo humano	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO (MEJORAMIENTO)	Confirmo el recibido de la información , relacionada con la profesionalización de los Bomberos y la puesta en marcha de Escuelas Regionales de Bomberos, las cuales funcionarían bajo la figura de programa Técnico Laboral con licencia de funcionamiento como una ETDH. La encuesta de satisfacción, aquí consignada, no permite seguir su diligenciamiento, dado que está dirigida a la satisfacción de usuarios que han solicitado el servicio.	SI
6	CAR2021E R004043	Cordial saludo, en respuesta a la solicitud radicada con referencia CAR2021ER003490 en 90 días pasados	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	En el caso del trámite radicado CAR2021ER003490, del 15 de junio de 2021, tiene términos suspendidos hasta el 16 de julio de 2021, según lo decreto este Despacho con oficio CAR2021EE005553 del 16 de junio de 2021, en la fecha atendida su solicitud, se da un plazo para que a la fecha 16 de agosto de 2021, complete los documentos a su cargo, plazo que se extiende sin perjuicio que de entrar en vigencia un nuevo procedimiento, en el cual se automatizará los trámites de cesantías de los docentes, debo radicar conforme lo disponga el FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO – FOMAG, por el aplicativo humano.	SI
7	CAR2021E R004185	PERMISOS SINDICALES Y COLECTIVOS	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	Acuso recibido, se atiende por parte de esta secretaría el permiso sindical otorgado a la Funcionaria Bibiana Alzate Castaño, cumpliendo con lo estipulado en el oficio de la referencia.	NO Se solicita al área ampliar la respuesta dada



	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.	Contenidos	Funcionarios Responsables	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
8	CAR2021E R004257	RESPUESTAS A SOLICITUD DE INFORMACIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (HOJAS DE VIDA)	Cordial saludo Por medio de la presente, le informo que ya fueron ingresados en su Historia Labora los documentos radicados, Formulario Único Declaración de Bienes y Rentas, siendo de nuestra competencia la actualización y conservación de los folios que llegan a la oficina de Archivo de la Secretaría de Educación. Evidenciamos con ello, una prestación de servicio hacia usted, dando especial énfasis, al cumplimiento de los fines esenciales del Estado, como lo es, el servicio a la comunidad y un fácil acceso a la información de los documentos, mejorando la calidad y eficiencia del servicio a nuestros Docentes Directivos, Docentes y Administrativos.	SI

5.8. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2021.

Tutelas 2021	
Mes	Radicados
Enero	4
Febrero	6
Marzo	3
Abril	4
Mayo	6
Junio	3
Julio	4
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	30

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 JULIO DE 2021. De las cuatro (04) 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
CAR2021ER004515	2021-00383-00 Referencia: ACCIÓN DE TUTELA	Se dio trámite mediante radicado CAR2021EE007390	SI
CAR2021ER004228	PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA RADICACIÓN: 2021-00287-00.	Se dio trámite mediante radicado CAR2021EE006863	SI



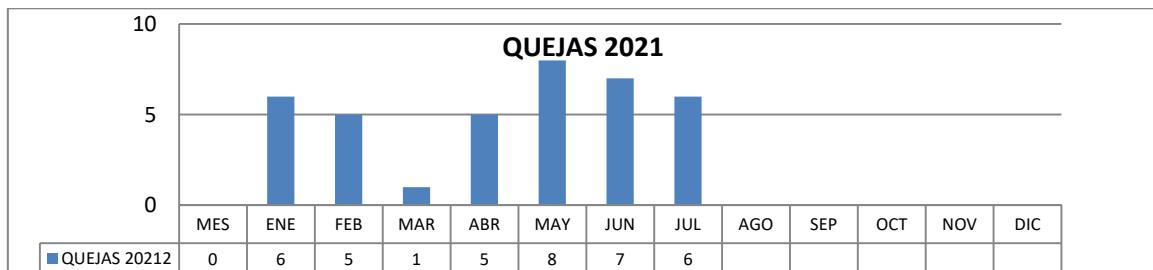
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [15] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

NUMERO S.A.C	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2021ER004122	Notificación Auto Admisorio Acción de Tutela 2021-187	Se dio trámite mediante radicado CAR2021EE006719	SI
CAR2021ER004518	ACCION DE TUTELA DE PRIMERA INSTANCIA RADICADO 2021-00107-00- NOTIFICACION DEL AUTO No. 1051 QUE AVOCA EL CONOCIMIENTO y ORDENA VINCULACION	Se dio trámite mediante radicado CAR2021EE007294	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	7
Julio	6
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	38

5.9.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



- ✓ Para el mes de julio se recibió en la Secretaría de Educación, siete (7) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, tres se encuentran asignadas por lo que se le realizará seguimiento en el mes de agosto, las otras cuatro están debidamente tramitadas, la queja CAR2021ER003410, la respuesta dada no cumple con los estándares de calidad, y el radicado CAR2021ER002396, corresponde a meses anteriores, por lo cual se le solicita a las áreas encargadas la ampliación de esta al ciudadano, con copia al área de Atención al ciudadano.
- ✓ Los radicados CAR2021ER003590, CAR2021ER003642, CAR2021ER003742, corresponden al mes de junio, y se encontraban pendiente de respuesta por lo cual se le hace debido seguimiento.

No.	No. S.A.C.	Contenido	Funcionario responsable	Respuesta y/o estado	CUMPLE (SI / NO)
1	CAR2021ER 000402	Quejas Contra Funcionarios	Gestión de la inspección y vigilancia de los establecimientos educativos	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	CAR2021ER 000240	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 improcedimental.
3	CAR2021ER 000481	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
4	CAR2021ER 000250	Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas Pecunarios - 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	CAR2021ER 000248	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	CAR2021ER 000163	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 CLEI V).	SI
7	CAR2021ER 000611	PERSECUCIÓN 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: Inadmitirán 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	CAR2021ER 000739	TRASLADO QUEJA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Así las cosas, el documento allegado, por el señor XXXXXXXX, quién se identifica con la cédula de ciudadanía No. XXXXXX, fue atendido, y remitido a la autoridad competente, a fin, que en los términos del Art. 150 de la Ley 734 de 2002, se inicie la respectiva actuación preliminar disciplinaria y se estime el comportamiento del cual se acusa a la docente, si es contrario a la Constitución y a la ley.	SI
9	CAR2021ER 000796	Reajuste de la mesada pensional	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	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 expedían 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	SI



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

				la entidad fiduciaria, negando o aprobando, el proyecto enviado y radicado, para notificarla oportunamente, de tal decisión.	
10	CAR2021ER 000983	Queja por el PAE	EQUIPO DE APOYO PAE	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.	SI
11	CAR2021ER 001181	Documentos adicionales de evidencia al radicado CAR2021ER0005 31.	Gestión del Talento Humano	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. Será el Comité de Acoso Laboral, quien en adelante inicie y agote todo el debido proceso, adjunto, copia del oficio remitido por este despacho.	SI
12	CAR2021ER 001850	Respuestas a Reclamo	Gestión de la Inspección y Vigilancia EE los Establecimientos Educativos	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.	SI
13	CAR2021ER 002287	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.	SI
14	CAR2021ER 002288	INCONFORMIDAD POR NO INICIO DE PROGRAMA	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	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. La respuesta que brindo la Universidad debe ser verificada por la Secretaría de Educación.	SI
15	CAR2021ER 002290	Queja en contra del trato inadecuado que brinda el funcionario	DESPACHO	Cordial saludo, En atención al oficio quejoso con radicado No. CAR2021ER002290 recibido en este despacho, en contra del funcionario EFRAÍN RODRÍGUEZ 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	La Respuesta dada es improcedimental.



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

				un trato cordial y con valores para toda la comunidad educativa y la ciudadanía en general, recalando el cumplimiento de los deberes como funcionarios públicos de nuestro equipo de trabajo, esperamos que esta situación quede subsanada. Estaremos atentos a sus inquietudes.	
16	CAR2021ER 002396	INCONFORMIDAD 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	CAR2021ER 002710	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 administrativas, 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	CAR2021ER 002752	DESBLOQUEO DE HOJA DE VIDA SISTEMA MAESTRO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE004372	SI
19	CAR2021ER 002792	REMISIÓN DE QUEJA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	En atención a la queja, recibida en este Despacho, en contra del docente Guillermo Rengifo, me permito comunicarle, que se procedió a remitir el caso a la Oficina de Control Interno Disciplinario, con el fin, que se continúe con el trámite correspondiente.	SI
20	CAR2021ER 002906	QUEJA EN CONTRA DE FUNCIONARIA PÚBLICA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE004510	SI
21	CAR2021ER 002971	SITUACIÓN DE CONVIVENCIA 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	CAR2021ER 003061	REPORTE NOVEDAD PLÁQUE 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, 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.	La Respuesta dada es improcedimental.



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

23	CAR2021ER 003074	Situación de Acoso laboral	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE004842	SI
24	CAR2021ER 003148	QUEJA DOCENTE CONTRA PADRE DE FAMILIA	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	Se sugiere desde la secretaría 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	CAR2021ER 003183	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
26	CAR2021ER 003227	PETICIÓN DE INVESTIGACIÓN A RESPUESTA DEL RECTOR	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	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 y de la actitud del Directivo Docente.	SI
27	CAR2021ER 003271	Inconformidad por la falta de clases	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Por un lado, señalamos, que no hay suficiente información, dado que no hay nombres concretos y específicos del profesor de su hijo y de quienes participaron el paro nacional, como tampoco de quienes deben realizar el acompañamiento, al que usted se refiere, para este Despacho, conocer las estrategias pedagógicas utilizadas en clases virtuales, a fin de hacerles un seguimiento a las mismas. Por otra parte, le manifestamos, que este Despacho, por medio de escrito, enviado a los rectores de las Instituciones Educativas Oficiales, les solicitaron allegaran listado de los docentes y directivos docentes, que se encuentran participando en el paro nacional, a fin de hacer un seguimiento y verificación, por parte del área de Inspección y Vigilancia, para proceder acorde con las competencias, adicionalmente su queja será remitida a la Institución Educativa con el fin de que se adelanten las acciones pertinentes y se inicie el debido proceso.	SI
28	CAR2021ER 003272	Reclamos de la ciudadanía	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	En cuanto a las instituciones mencionadas, (Académico y Lastenia Duran), éstas, según sus rectores, la mayoría de los docentes, se encuentran laborando mediante clases virtuales; existiendo excepciones de algunos docentes, que se vincularon al paro nacional. Por otra parte, le manifestamos, que este Despacho, por medio de escrito, enviado a los rectores de las Instituciones Educativas Oficiales, les solicitó allegaran listado de los docentes y directivos docentes, que se encuentran participando en el paro nacional, a fin de hacer un seguimiento y verificación, por parte del área de Inspección y Vigilancia, para proceder acorde con las competencias. En el punto relacionado con la zona rural, las clases presenciales y la implementación de los protocolos de bioseguridad, no cambian en nada diferente a la zona urbana, esto es, la presencialidad será igual a la época anterior a la declaratoria de la emergencia sanitaria por el COVID-19, y la adopción de los protocolos de bioseguridad, su implementación, será	SI



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

				con los mismos mecanismos para prevenir el contagio, el alistamiento de las condiciones de bioseguridad dadas por el sector salud. Ahora, acorde con la situación actual de País, en la que diversos grupos, gremios del sector productivo, ciudadanía, estudiantes universitarios, salieron a las calles a protestar por las políticas y medidas del orden sociales, económicas, tributarias, entre otras, en contra del actual Gobierno; que aprovechando la coyuntura, se unieron las asociaciones sindicales del sector educativo.	
29	CAR2021ER 003410	QUEJA CONTRA INSTITUCIÓN	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Atención a la queja que radicó en contra del Instituto Mariscal Jorge Robledo, adjunto comunicación dirigida por la Secretaría de Educación Municipal a este establecimiento educativo. Una vez el Instituto responda el documento enviado, procederemos en consecuencia y le informaremos al respecto.	NO
30	CAR2021ER 003590	Traslado queja	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Me permite adjuntar copia de la respuesta a la queja de carácter anónimo que fue presentada en contra de la Institución Educativa María Auxiliadora, con radicado ante la Secretaría de Educación de Cartago en el aplicativo SAC CAR2021ER003590.	SI
31	CAR2021ER 003642	TRASLADO QUEJA	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Se dio respuesta de fondo con radicado CAR2021EE007063	SI
32	CAR2021ER 003742	Mensaje de Amenaza	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Así mismo, y teniendo en cuenta lo solicitado e informado por usted, se procedió a expedir la Resolución No. 0616 de julio 21 de 2021, por medio de la cual se concede una comisión no remunerada por estudios, a la señora, titular del empleo Código 9001 Grado 3DM, Docente del área de Idioma Extranjero Ingles, asignada a la Institución Educativa María Auxiliadora, del Municipio de Cartago (V.), para continuar con estudios de Doctorado", partir del 26 de Julio de 2021 hasta el 26 de Julio de 2023, Por ser un estudio de alto nivel, para lo cual deberá retribuir dicho conocimiento a la entidad territorial, Secretaría de Educación Municipal de Cartago.	SI
33	CAR2021ER 004011	Remisión de respuesta de la fiscalía por Denuncia penal por delito de amenaza de muerte	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se indica para los fines pertinentes, que mediante la Resolución No. 0670 se Reconoció por el término de tres (3) meses, la condición temporal de amenazado al docente, a partir del 13 de julio de 2021, hasta el 12 de octubre de 2021, mientras se establece el nivel de riesgo de la amenaza, con el fin armonizar la garantía oportuna, ágil y eficaz de los derechos a la vida, la libertad, la integridad y la seguridad del educador y se concedió comisión de servicios temporal, por el mismo término, para desempeñar las funciones propias de su cargo como docente de aula en el nivel de Básica Secundaria y Media, área Idioma Extranjero Inglés, en la Institución Educativa Ramón Martínez Benítez de la Secretaría de Educación del Municipio de Cartago, (Valle), acorde a la necesidad del servicio y al procedimiento establecido en el Decreto 1075 de 2015. Lo anterior, con el fin de poner en su conocimiento, el caso del docente y las acciones adelantadas por este Despacho, soportadas normativamente, acorde a lo establecido en el Decreto 1782 de 2013, compilado en el Decreto 1075 de 2015.	SI
34	CAR2021ER 004031	MALTRATO POR PARTE DE DOCENTE	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	De otro lado, este Despacho se abstiene de remitir a la Oficina de Control Interno Disciplinario, el anónimo, por cuanto la queja no cuenta con datos de ubicación física o telefónica, como tampoco, un correo electrónico que permita ubicar o localizar al quejoso(a) y establecer su identidad. Aunado a lo anterior, el contenido de la queja no relaciona información o pruebas contra la docente Gina Becerra. Ante la inexistencia de medio probatorio alguno, que permita inferir o deducir la comisión de falta disciplinaria determinada para que pueda investigarse, como de nombres de personas que puedan identificarse, para ser llamadas con posterioridad a testificar sobre los hechos, este Despacho, concluye que se trata de una apreciación	SI



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

				personal de quién formuló la queja, sin apoyo fáctico, probatorio y jurídico sobre la constatación de un ilícito sustancial, lo cual, lleva a tener la queja como documento razonable para inicio de actuación disciplinaria alguna, señalando unos hechos como hipótesis no fundamentadas, máxime cuando se trata de un maltrato de una docente.	
35	CAR2021ER 004109	Queja cumplimiento calendario académico Cartago	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	ASIGNADO	N/A
36	CAR2021ER 004229	Queja por la no atención	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASIGNADO	N/A
37	CAR2021ER 004252	LLEGADA DE DOCENTE	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Así las cosas, una queja debe contener, por lo menos, elementos que le permitan al operador disciplinario, tener una visión inicial de lo sucedido; de igual manera, deben allegarse soportes de la presunta falta disciplinaria cometida que se denuncia, como también, la identificación del presunto o posibles responsables o personas implicadas. De otra parte, deben suministrarse los datos de quienes hayan tenido conocimiento de tales hechos, además, la información que puedan corroborar lo expresado en la queja, para poder iniciar una actuación conducente y seria. Esta exigencia encuentra su sustento legal en el artículo 150 de la Ley 734 de 2002, que establece que la indagación preliminar no puede extenderse a hechos distintos del que fue objeto de denuncia o queja, motivo por lo que la queja debe ser clara, y en el primer párrafo agrega que, se rechazará de plano la queja que presente hechos de manera inconcreta o difusa, aquella que no contiene elementos de tiempo, modo y lugar, o que no señalan elementos probatorios o no están acompañadas de los mismos para corroborar lo denunciado.	SI
38	CAR2021ER 004337	Incumplimiento de la Jornada Laboral de los funcionarios de servicios generales	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASIGNADO	N/A

5.10. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2021	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG	0
ACOSO LABORAL	1
ADMINISTRATIVOS	5
COBROS	4
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	19
SALUD	0
SONIDO Y OTROS	0
TRÁMITES	3
TRANSPORTE	0
AMENAZAS	2
TOTAL	38

ANÁLISIS: De las 38 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2021, 19 corresponden a quejas contra docentes y/o directivos docentes, 5 correspondiente a quejas contra administrativos, 4 por cobros excesivos de las diferentes I.E, 3 relacionadas con

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

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	7
S.M.J.	3
M.A.	2
ACADEMICO	1
A.L.P	0
A.H.G	3
R.M.B.	1
C.C.	2
GABO	3
I.P.	2
M.Q.P.	2
L.G	0
SEM	6
OTRO (Privados y ETDH)	6
TOTAL	38

ANÁLISIS: De las 38 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido del año 2021, 7 corresponden a la Institución Educativa Zaragoza, 6 a quejas por trámites antes la Secretaría de Educación, 6 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	ZARAG OZA	S.M.J.	M.A.	ACADÉ MICO	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	1				1							2		5
COBROS						1								3	4
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	2	1	1			1	2	3	2	2				19
SALUD															0
SONIDO Y OTROS															0
TRÁMITES													3		3
TRANSPORTE															0
AMENAZAS				1			1								2
TOTAL	7	3	2	1	0	3	1	2	3	2	2	0	6	6	38

5.11. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.



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

INTERNET: En el mes de julio se presentó falla en el servicio de internet durante dos, días.

TELÉFONO: En el mes de julio no se presentó fallas en el servicio telefónico.

PLATAFORMA S.A.C: durante el mes de julio no se presentó fallas en la plataforma S.A.C V 2.0 y cuando se presentan son reportados mediante un chat de WhatsApp habilitado por el MEN, para dar solución de inmediato a cada caso.

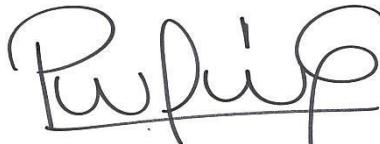
6. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

- ✓ Se recibieron 722 requerimientos en el mes de julio de 2021, de los cuales 483 PQR, se encuentran finalizados, 37 en trámite y 202 asignados.
- ✓ El promedio de radicación de entrada para el mes de julio de 2021, fue de 36 radicaciones diarias.
- ✓ Para el mes de julio se atendieron 387 usuarios, de manera presencial.
- ✓ Se evidencia para el mes de julio de 2021, un aumento en la cantidad de requerimientos radicados, pasando de 632 en el 2020 a 722 en el 2021, sin embargo, en el número de usuarios atendidos se puede observar una disminución, pasando de 1002 en al año 2020 a 387 en el 2021.
- ✓ En el mes de julio el canal más utilizado por los usuarios fue la plataforma S.A.C (web), con una participación del 40,30% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, Presencialmente se recibieron 265 solicitudes correspondiente al 36,70% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 21,75%; por correo certificado se recibió el 1,11%, vía telefónica se recibió una solicitud, generando el 0,14% de participación.
- ✓ En el mes de julio de 2021 se radicaron 672 documentos externos (EE), y 492 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 58 radicaciones diarias.
- ✓ La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de julio de 2021, es de 99,72%.
- ✓ Se puede observar que, durante el 2021, la Secretaría de Educación presenta en promedio oportunidad de respuesta del 99,93%; esto se debe a que en el mes de enero y julio se presentaron requerimientos vencidos por parte de una de las áreas de gestión, bajando el puntaje para la SEM, en el mes de julio la oportunidad de respuesta es del 99,72%, lo que significa que, durante el mes de julio se presentaron dos requerimientos vencidos, es decir fueron resueltos fuera de los términos establecidos por la normatividad vigente, por lo cual se sugiere al comité directivo, realizar las acciones pertinentes.
- ✓ El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de julio de 2021, fue del 99,64%, ocupando el puesto No. 14, este reporte el Ministerio de Educación lo publica en la plataforma S.A.C.
- ✓ El funcionario con mejor gestión en la plataforma S.A.C, en los requerimientos asignados durante el mes de julio de 2021, fue el señor EFRAÍN RODRÍGUEZ CARDONA.
- ✓ 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, la respuesta dada al peticionario cumple con los estándares de calidad establecidos en casi todos a excepción del CAR2021ER004185, el cual se anexa a 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.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [24] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

- ✓ De las cuatro (04) 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 julio se recibió en la Secretaría de Educación, siete (7) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, tres se encuentran asignadas por lo que se le realizará seguimiento en el mes de agosto, las otras cuatro están debidamente tramitadas, la queja CAR2021ER003410, la respuesta dada no cumple con los estándares de calidad, y el radicado CAR2021ER002396, corresponde a meses anteriores, por lo cual se le solicita a las áreas encargadas la ampliación de esta al ciudadano, con copia al área de Atención al ciudadano.
- ✓ De las 38 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2021, 19 corresponden a quejas contra docentes y/o directivos docentes, 5 correspondiente a quejas contra administrativos, 4 por cobros excesivos de las diferentes I.E, 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 julio 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)

