

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  | 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.

5- ELEMENTOS ANALIZADOS

- ✓ **ESTADO ACTUAL.** RESUMEN DE RADICACIÓN.
- ✓ **PERIODO:** 1° 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 |

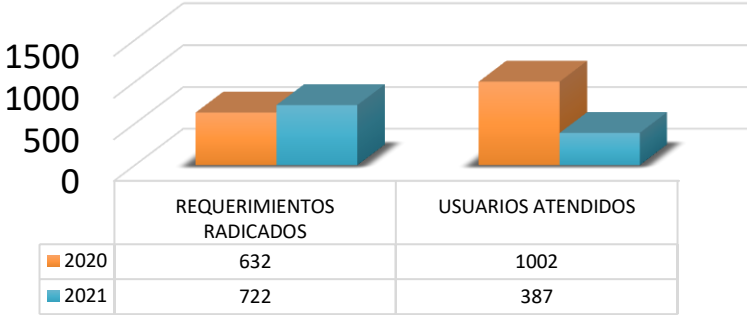
5.1. Resumen de radicación Año 2021.

| 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.

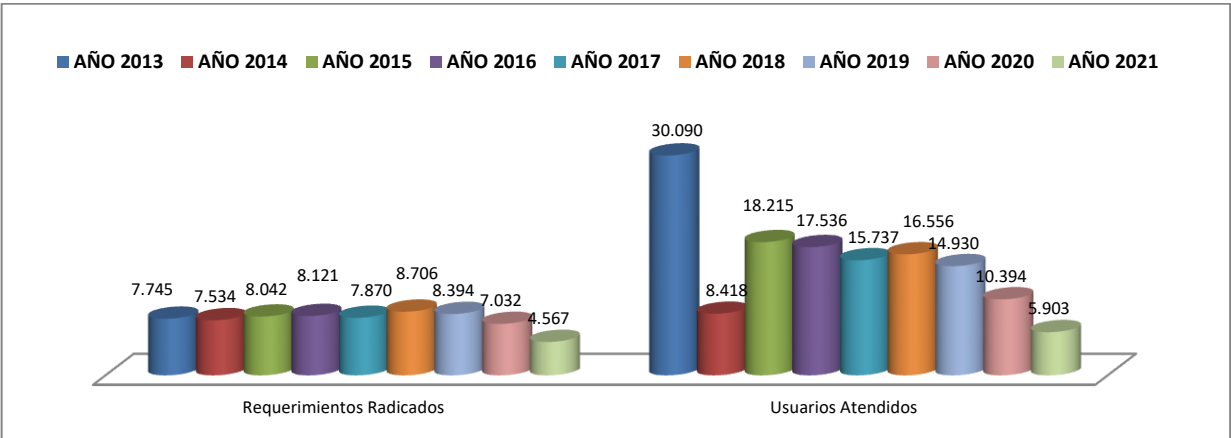
| AÑOS | REQUERIMIENTOS RADICADOS | DÍAS HÁBILES | PROMEDIO DE RADICACIÓN | USUARIOS ATENDIDOS | PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS |
|------------|--------------------------|--------------|------------------------|--------------------|--------------------------------|
| JULIO 2020 | 632 | 22 | 29 | 1002 | 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 al año 2020 a 387 en el 2021.

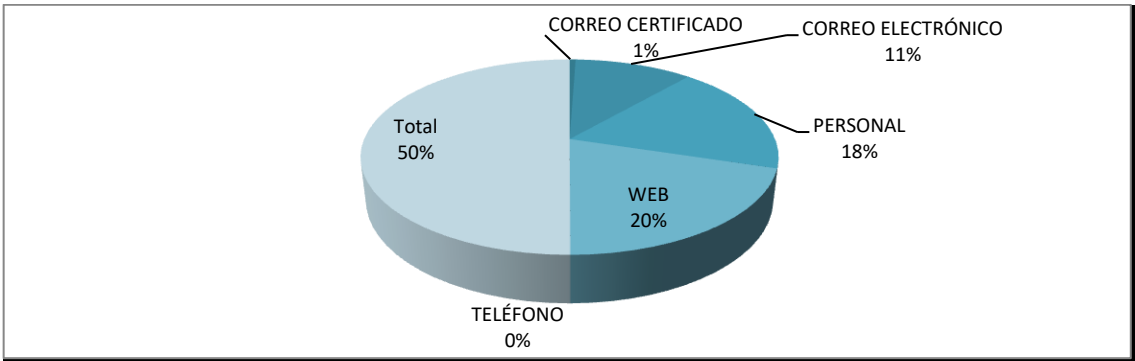
5.1.3 Número de requerimientos radicados y usuarios atendidos desde el año 2013, hasta lo que va corrido de año 2021.



5.2. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

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

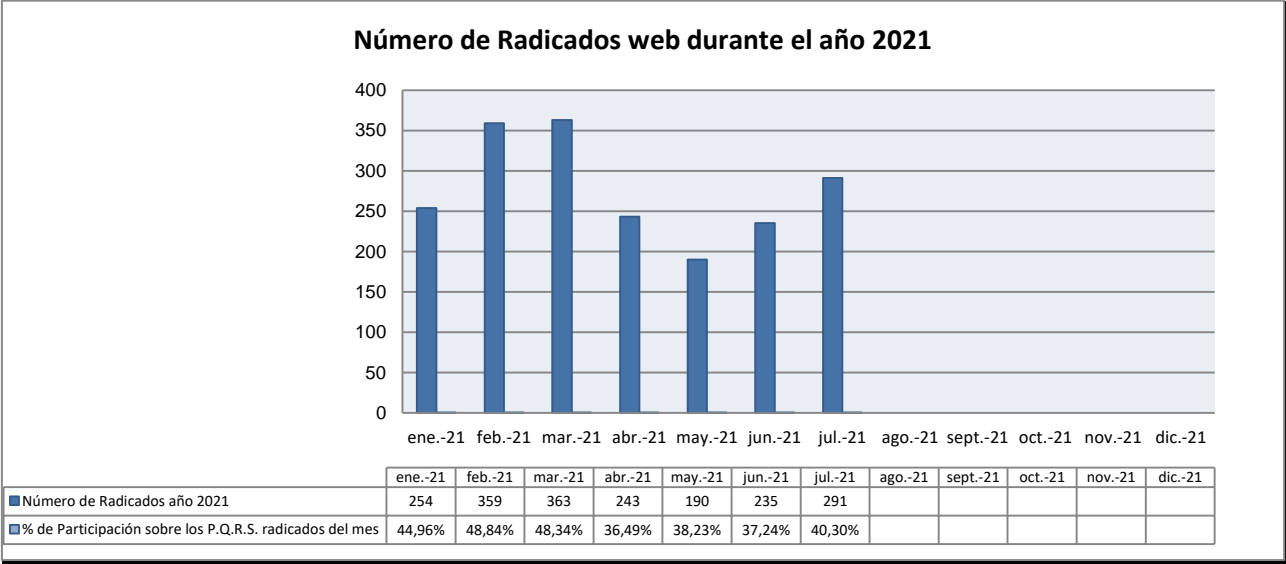
5.2.1. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL



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, generado el 0,14% de participación.

5.2.2. Número de radicaciones WEB año corrido 2021

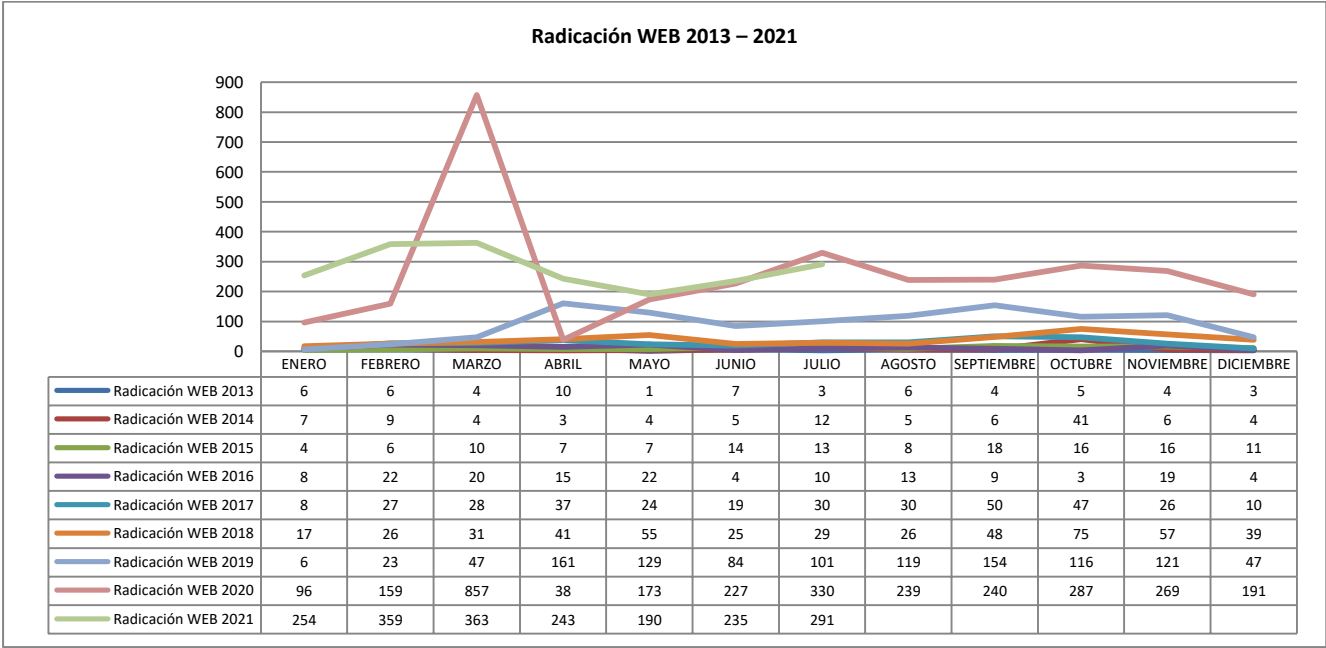
| Mes/Año | Ene 2021 | Feb 2021 | Mar 2021 | Abr 2021 | Mayo 2021 | Jun 2021 | Jul 2021 | Ago. 2021 | Sep. 2021 | Oct 2021 | Nov 2021 | Dic 2021 |
|---|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|
| Número de Radicados 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 | | | | | |



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 | 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

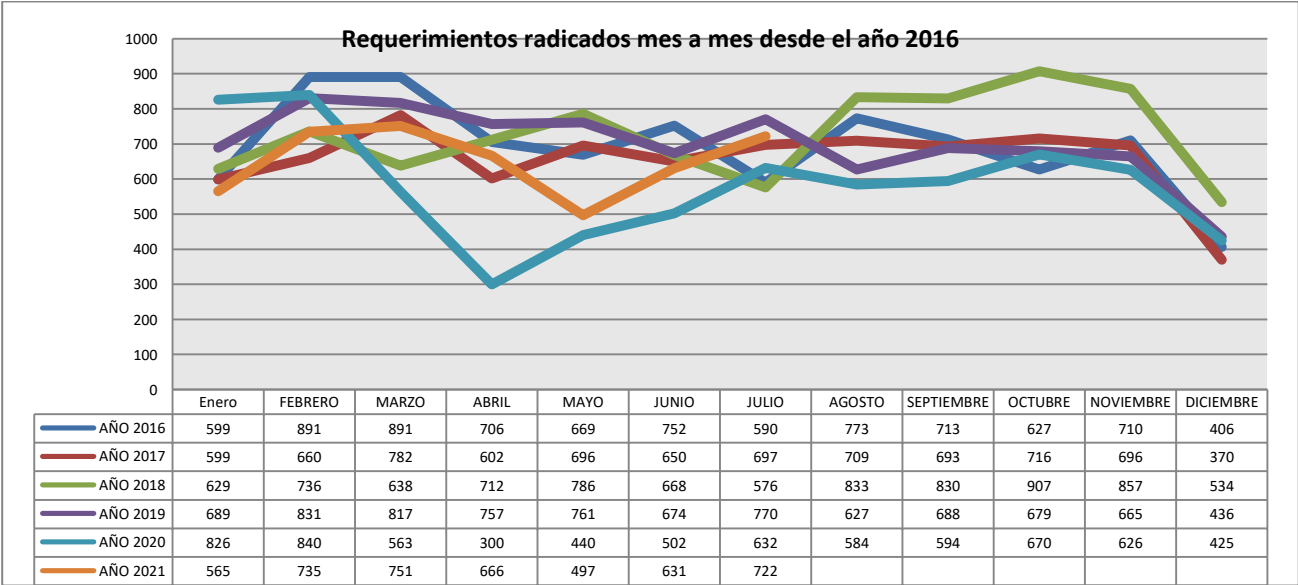


Se evidencia que los meses con mayor radicación web son los meses de julio a diciembre, durante el año 2020, se refleja un pico de radicación web durante el mes de marzo de 2020, esto debido a la emergencia sanitaria, teniendo en cuenta, que pasamos de 1108 en el año 2019 a 3106 en el 2020, en lo que 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 | | | | | |

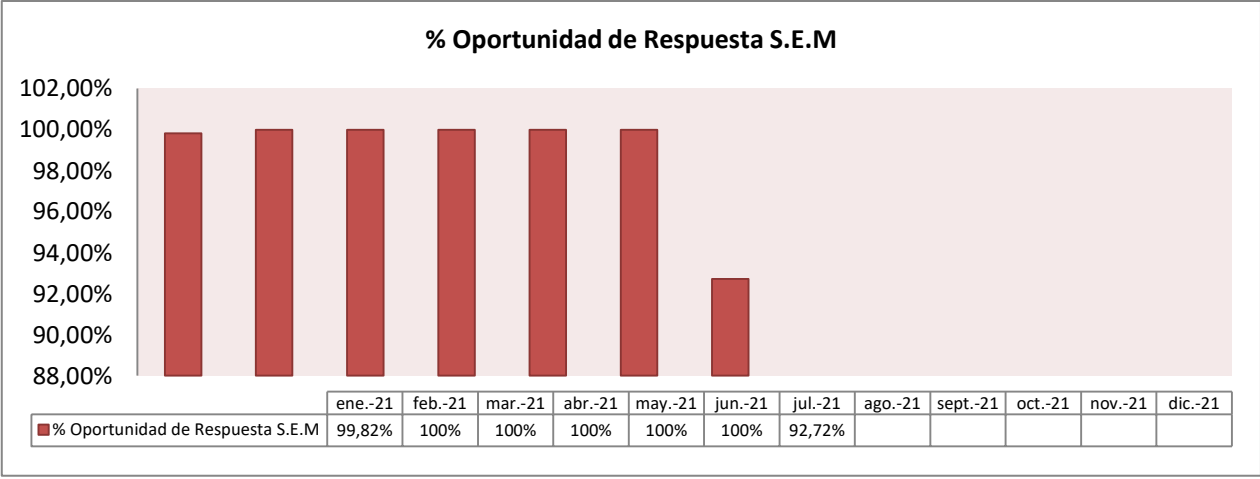
A continuación, se describe la fórmula aplicada para arrojar los resultados del indicador del área de Atención al ciudadano.

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

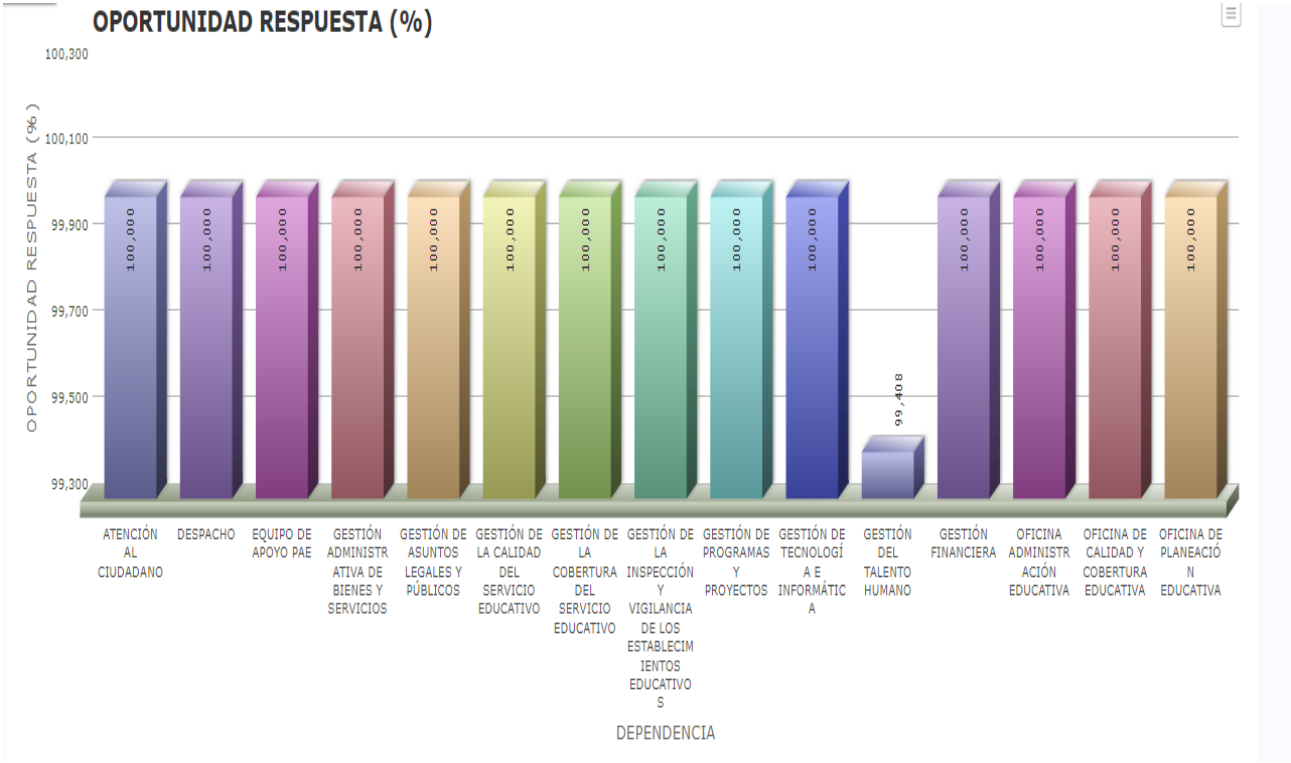
| | | | |
|----------------------------|-----------------------------|--------|--------|
| Oportunidad de respuesta | Total requerimientos | 722 | 99,72% |
| | Contestados a tiempo | 720 | |
| | Contestados fuera de tiempo | 2 | |
| % Oportunidad de respuesta | | 99,72% | |

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



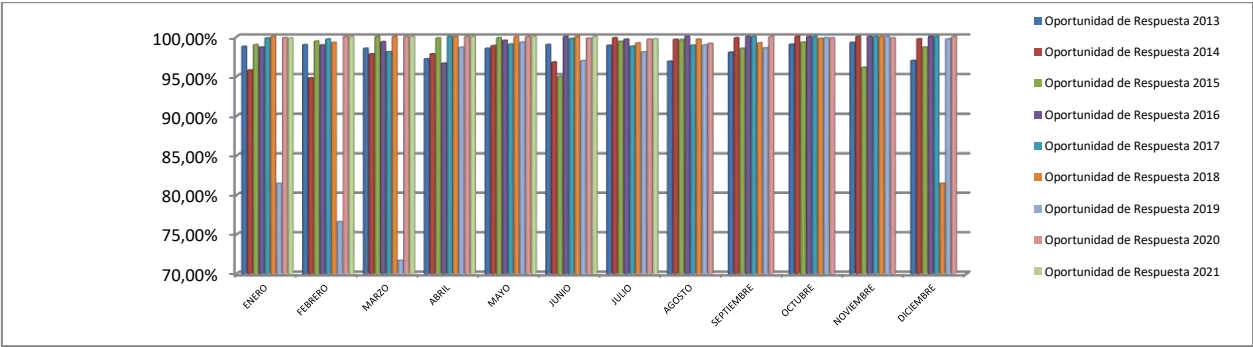
Durante el mes de julio de 2021, se vencieron dos requerimientos, por parte del área de prestaciones sociales, por lo cual se solicita realizar las acciones de mejora correspondientes y se remite al comité directivo, para que inicie los trámites correspondientes.

5.5.2. REQUERIMIENTOS RADICADOS POR FUNCIONARIO.

| JULIO 2021 | | | | | | | | | |
|------------|---------------------------------|--|----------------------|------------------|------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------|---|
| No. | NOMBRE | AREA | TOTAL REQUERIMIENTOS | VENCIDOS DEL MES | OPORTUNIDAD DE GESTION | 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 INTERIROS 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 INTERIROS, DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERIROS 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 | MARÍA 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 | DALILA 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 GALLEGO 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 EXTERIROS HASTA JULIO E INTERIROS HASTA OCTUBRE 2021 |
| 21 | HUGO IVAN SERNA VASQUEZ | ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS | 19 | 0 | 79% | 100% | 90% | 43 | DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERIROS HASTA AGOSTO 2021 |
| 22 | LAURA ANDREA APONTE | OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA | 2 | 0 | 100% | 100% | 95% | 36 | GANÓ MES DE JUNO |
| 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 INTERIROS 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 INTERIROS 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 | ABIMAEL MARIN MEJIA | OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA | 15 | 0 | 0% | 100% | 0% | 25 | DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERIROS HASTA AGOSTO 2021 |
| 38 | LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ | Administración del Sistema Calidad | 2 | 0 | 100% | 100% | 63% | 17 | DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERIROS 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 INTERIROS 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 GALLEGO | 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.

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.

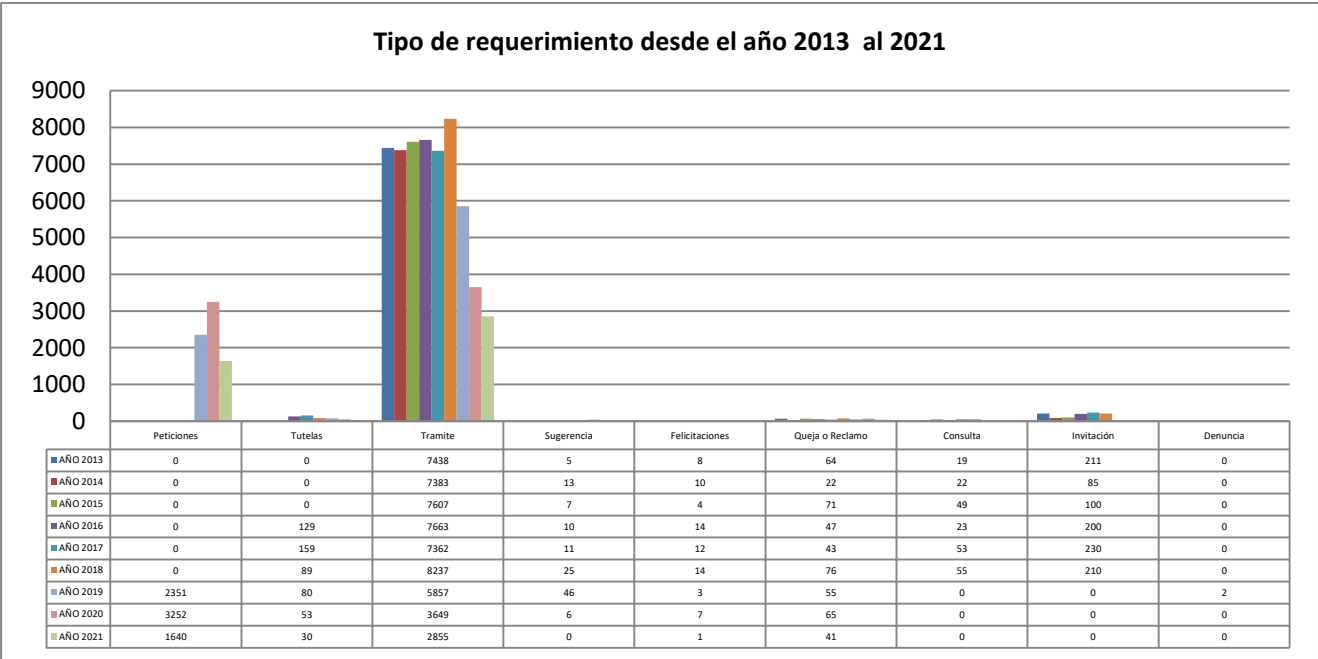
| RANKING AÑO 2021 | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-------|-----|-----|-----|------|-----|-------|------|------|-----|-----|------|
| | Enero | Feb | Mar | Abr | Mayo | Jun | Julio | Ago. | Sep. | Oct | Nov | Dic. |
| % Oportunidad de respuesta SEM | 99,81 | 100 | 100 | 100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

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 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



| 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% | 1640 | 35,91% |
| 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% | 30 | 0,66% |
| 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% | 2855 | 62,51% |
| 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% | 1 | 0,02% |
| 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% | 41 | 0,90% |
| 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% | 4567 | 100% |

En la Secretaria 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.

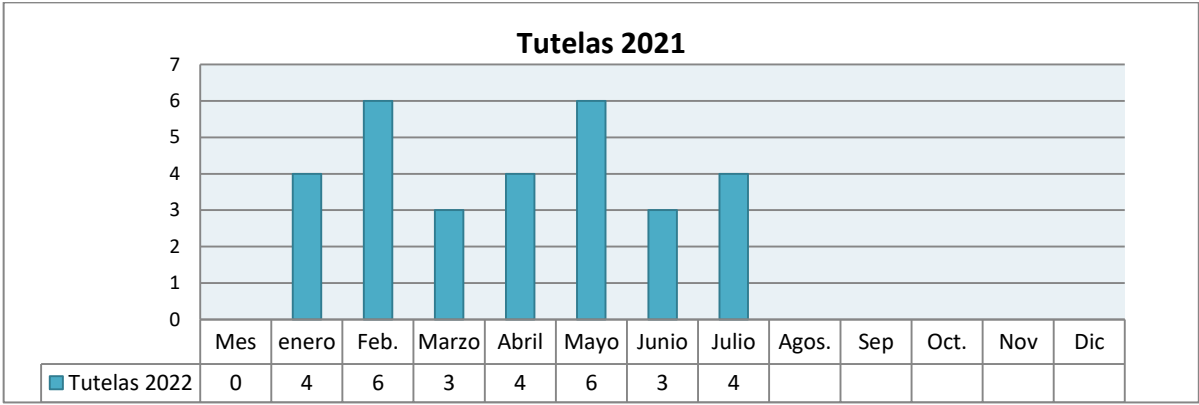
| No | NUMERO S.A.C. | Contenidos | Funcionarios Responsables | RESPUESTAS y/o ESTADO | RESPUESTA DE CALIDAD |
|----|------------------|--|---|--|---|
| 1 | CAR2020E R005464 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | Gestión del talento humano (hojas de vida) | El día 06 de octubre de 2020, me comunica vía telefónica, 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 estudiaran las razones de derecho, bien sea para emitir acto administrativo que niega la prestación o reenviamos por 2° vez, manifestando nuestro desacuerdo o complementando el proyecto o los documentos de prueba que se requieran. Tramite 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 CAR2021ER0034 90 en días pasados | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | En el caso del trámite radicado CAR2021ER003490, del 15 de junio de 2021, tiene terminos 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, deba 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 secretaria 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 |

| 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 Secretaria 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 tramite mediante radicado CAR2021EE007390 | SI |
| CAR2021ER004228 | PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA RADICACIÓN: 2021-00287-00. | Se dio tramite mediante radicado CAR2021EE006863 | SI |

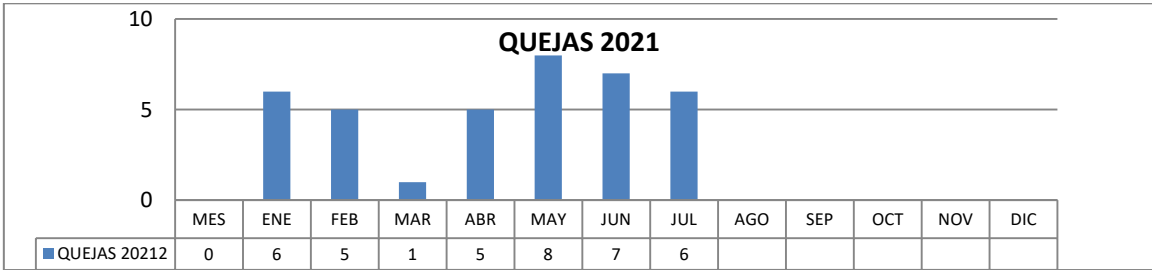
| | | |
|--|--|----------------------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [15] |
| | | CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1 |
| | INFORME | VERSIÓN 1 |

| NUMERO S.A.C | Contenidos | RESPUESTAS y/o ESTADO | RESPUESTA DE CALIDAD |
|-----------------|--|--|----------------------|
| CAR2021ER004122 | Notificación Auto Admisorio Acción de Tutela 2021-187 | Se dio tramite 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 tramite 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 | CAR2021ER000402 | 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 | <p>Manifestamos total disponibilidad para dar respuesta efectiva y eficiente a cualquier solicitud cuya 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.</p> | La Respuesta dada es imprecidimental. |
| 3 | CAR2021ER 000481 | 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 | CAR2021ER 000250 | 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 | CAR2021ER 000248 | 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 | CAR2021ER 000163 | 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 CLEI V).</p> | SI |
| 7 | CAR2021ER 000611 | PERSECUCIÓN LABORAL | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | <p>Así mismo, en el parágrafo 1 del artículo 27 de la Ley 24 del 15 de diciembre de 1992, se establece: ARTÍCULO 27. Para la recepción y trámite de quejas esta Dirección se ceñirá a las siguientes reglas: Inadmitirá quejas que sean anónimas o aquellas que carezcan de fundamento." Le solicito, de manera respetuosa, anexar los soportes o evidencias probatorias correspondientes, de lo contrario, la queja anónima remitida por usted, será inadmitida.</p> | SI |
| 8 | CAR2021ER 000739 | TRASLADO QUEJA | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | <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> | SI |
| 9 | CAR2021ER 000796 | 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</p> | 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 | CAR2021ER000983 | 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 | CAR2021ER001181 | Documentos adicionales de evidencia al radicado CAR2021ER000531. | 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 | CAR2021ER001850 | 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 | CAR2021ER002287 | 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 | CAR2021ER002288 | 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 | CAR2021ER002290 | 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, recalcando 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 | INCONFORMIDA D 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 PUBLICA | 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 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, 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 | CAR2021ER003074 | Situación de Acoso laboral | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | Se dio respuesta mediante CAR2021EE004842 | SI |
| 24 | CAR2021ER003148 | 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 | CAR2021ER003183 | 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 | CAR2021ER003227 | 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 | CAR2021ER003271 | 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 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, 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 | CAR2021ER003272 | 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 | CAR2021ER003410 | 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 | CAR2021ER003590 | Traslado queja | INSPECCIÓN Y VIGILANCIA | Me permito 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 | CAR2021ER003642 | TRASLADO QUEJA | INSPECCIÓN Y VIGILANCIA | Se dio respuesta de fondo con radicado CAR2021EE007063 | SI |
| 32 | CAR2021ER003742 | 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 | CAR2021ER004011 | 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 termino 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 | CAR2021ER004031 | 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 |

| | | | | | |
|----|-----------------|---|--|--|-----|
| | | | | 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 | CAR2021ER004109 | Queja cumplimiento calendario académico Cartago | GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS | ASIGNADO | N/A |
| 36 | CAR2021ER004229 | Queja por la no atención | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | ASIGNADO | N/A |
| 37 | CAR2021ER004252 | 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 | CAR2021ER004337 | 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

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 |
| ACADÉMICO | 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 | ZARAGOZA | S.M.J. | M.A. | ACADÉMICO | A.L.P | A.H.G | R.M.B. | C.C. | GABO | I.P. | M.Q.P. | L.G | SEM | OTRO (Privados y ETDH) | TOTAL |
|-------------------------------------|----------|--------|------|-----------|-------|-------|--------|------|------|------|--------|-----|-----|------------------------|-------|
| ACOSO ESCOLAR O BULLYING | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| ACOSO LABORAL | 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.

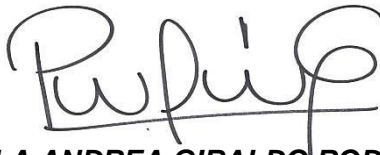
6. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

- ✓ 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)