

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

**GESTIÓN EDUCACIÓN.**



INFORME DE:

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

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:  
Octubre 04 de 2021

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

## 1- INTRODUCCIÓN:

En el presente informe se hace un análisis de los requerimientos que ingresaron a la Secretaría de Educación Municipal en el mes de septiembre de 2021, iniciando con un resumen global del total de requerimientos, radicados durante este mes, cuántos de estos PQR's se han gestionado y la cantidad de solicitudes, que están pendiente de gestión, a la fecha de elaboración del informe.

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

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 septiembre de 2021 por las diferentes áreas de la Secretaría, de igual manera se realiza seguimiento al ranking nacional y el puesto ocupado por la Secretaría de Educación Municipal a nivel nacional.

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

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

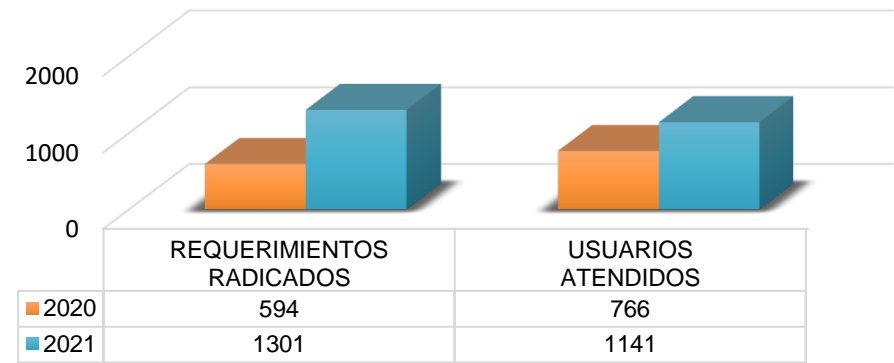
- ✓ **ESTADO ACTUAL.** RESUMEN DE RADICACIÓN.
- ✓ **PERIODO:** 1° de septiembre de 2021 al 31 de septiembre 2021.
- ✓ **Fecha de Elaboración:** octubre 04 de 2021.

Total, de Requerimientos.	1301
Asignado	494
En trámite	258
Finalizado	549
Abierto	0
Anulado	0

5.1.1 Resumen radicación septiembre 2020 VS septiembre 2021.

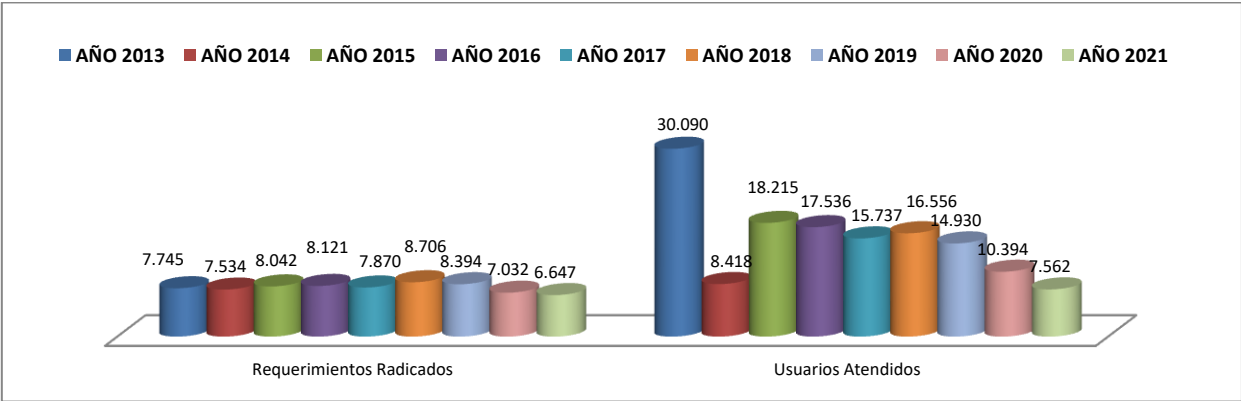
AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
SEP 2020	594	22	27	766	35
SEP 2021	1301	22	59	1141	52

Gráfica de radicaciones de septiembre 2020 vs septiembre 2021



**ANÁLISIS:** Se evidencia para el mes de septiembre de 2021, un aumento en la cantidad de requerimientos radicados, pasando de 594 en el 2020 a 1301 en el 2021, así como en el número de usuarios atendidos, pasando de 766 en al año 2020 a 1141 en el 2021.

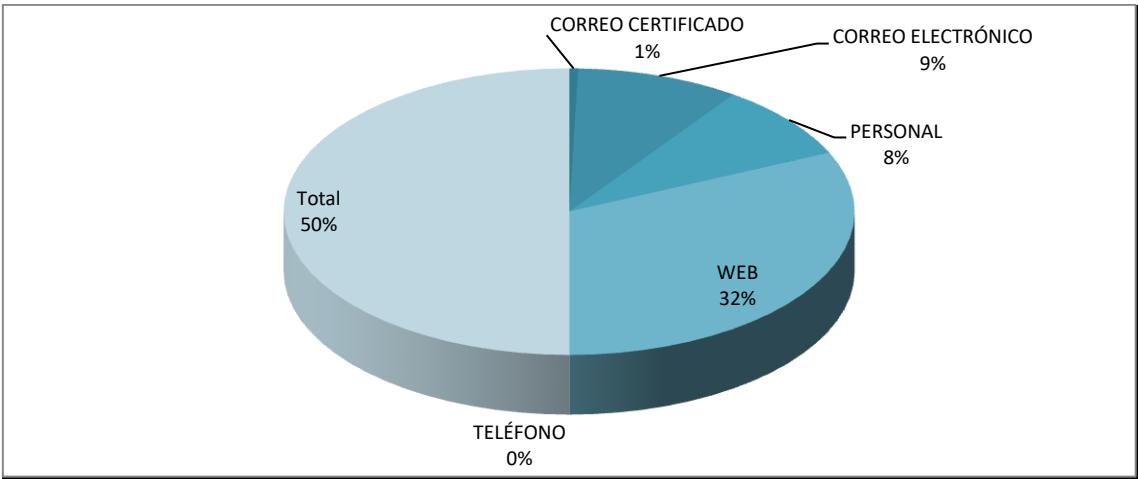
5.1.3 Número de requerimientos radicados y usuarios atendidos desde el año 2013, hasta lo que va corrido de año 2021.



5.2. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	%
CORREO CERTIFICADO	13	1,00
CORREO ELECTRÓNICO	241	18,52
PERSONAL	221	16,99
WEB	826	63,49
TELÉFONO	0	0,00
Total	1301	100

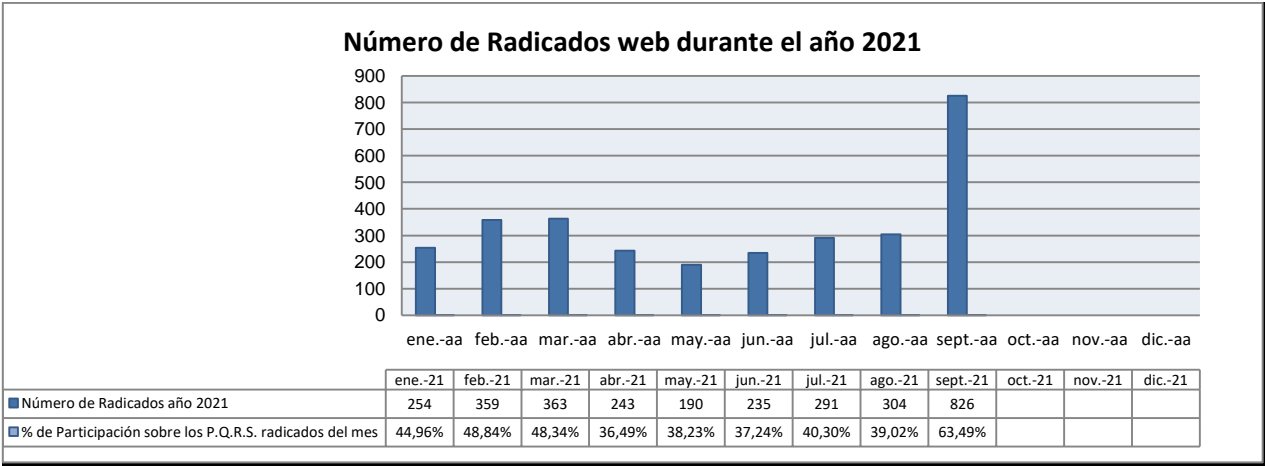
5.2.1. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL



En el mes de septiembre el canal más utilizado por los usuarios fue la plataforma S.A.C (web), con una participación del 63,49% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, Presencialmente se recibieron 221 solicitudes correspondiente al 16,99% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 18,52%; por correo certificado se recibió el 1,00%, vía telefónica no se recibió ninguna solicitud, generando el 0,00% de participación.

5.2.2. Número de radicaciones WEB año corrido 2021

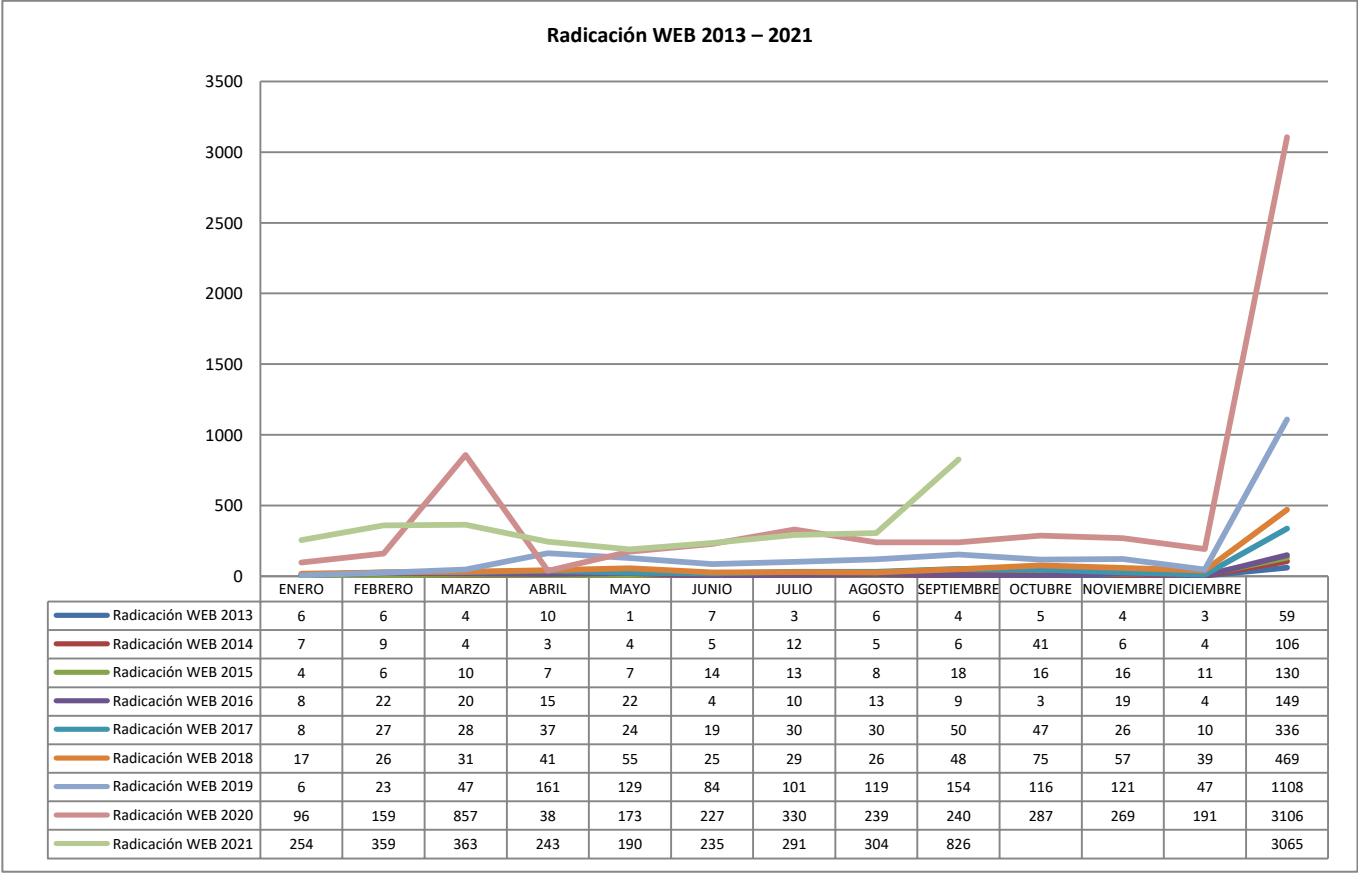
Mes/Año	Ene 2021	Feb 2021	Mar 2021	Abr 2021	Mayo 2021	Jun 2021	Jul 2021	Ago. 2021	Sep. 2021	Oct 2021	Nov 2021	Dic 2021
Número de Radicados en el mes	254	359	363	243	190	235	291	304	826			
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	44,96	48,84	48,34	36,49	38,23	37,24	40,30	39,02	63,49			



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

	Radicación WEB 2013	Radicación WEB 2014	Radicación WEB 2015	Radicación WEB 2016	Radicación WEB 2017	Radicación WEB 2018	Radicación WEB 2019	Radicación WEB 2020	Radicación WEB 2020
ENERO	6	7	4	8	8	17	6	96	254
FEBRERO	6	9	6	22	27	26	23	159	359
MARZO	4	4	10	20	28	31	47	857	363
ABRIL	10	3	7	15	37	41	161	38	243
MAYO	1	4	7	22	24	55	129	173	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	304
SEPTIEMBRE	4	6	18	9	50	48	154	240	826
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	2239	3106	3065

5.2.4. GRÁFICA

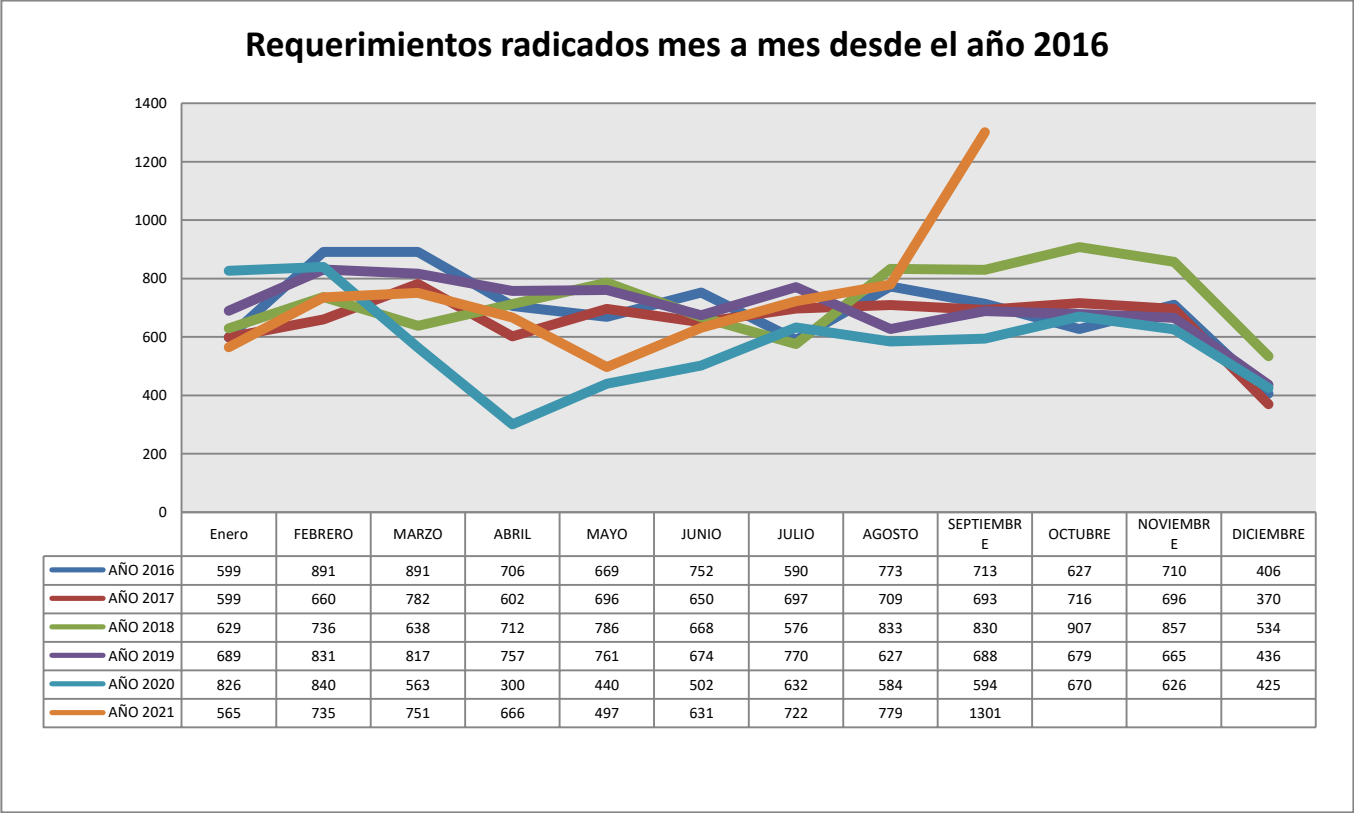


Se evidencia que los meses con mayor radicación web son los meses de marzo, abril, mayo, septiembre y octubre; durante el año 2020, se refleja un pico de radicación web durante el mes de marzo de 2020, pasando 1108 en el año 2019 a 3106 en el 2020, en lo que va corrido del año 2021 se ha generado un total de 3065 raditaciones web, siendo septiembre el mes con mayor radicación, durante este periodo se evidencia una pico de radicación debido a unas solicitudes de prestaciones sociales radicadas durante este mes.

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	779
SEPTIEMBRE	713	693	830	688	594	1301
OCTUBRE	627	716	907	679	670	
NOVIEMBRE	710	696	857	665	626	
DICIEMBRE	406	370	534	436	425	
TOTAL	8327	7870	8706	8394	7002	6647

5.3.1 GRÁFICA



El año con mayor radicación es el 2018 con 8706 requerimientos, para el año 2021 a la fecha del informe hay un total de 6647 requerimientos de los cuales 1301 ingresaron en el mes de septiembre, comparado con el mismo mes de años anteriores, este ocupa el primer lugar con mayor radicación. Los periodos con mayor radicación de requerimientos, son los meses de febrero, marzo, agosto, septiembre y octubre, esta información es importante para las autorizaciones de permisos, vacaciones y/o ausentismos de funcionarios.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [7]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	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	1044	465	1509	19	79
SEPTIEMBRE	1079	457	1536	22	70
OCTUBRE					
NOVIEMBRE					
DICIEMBRE					
<b>TOTAL</b>	<b>6379</b>	<b>4035</b>	<b>10414</b>	<b>22,75</b>	<b>64</b>

**ANÁLISIS:** En el mes de septiembre de 2021 se radicaron 1079 documentos externos (EE), y 457 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 70 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 septiembre de 2021, es de 99,63%.

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	99,70	99,81	99,69			

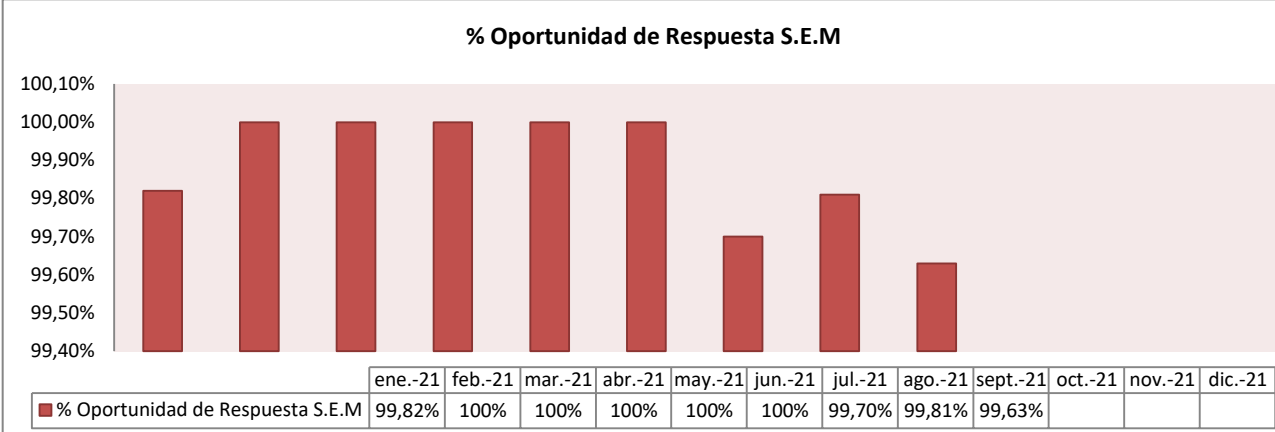
A continuación, se describe la fórmula aplicada para arrojar los resultados del indicador del área de Atención al ciudadano.

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

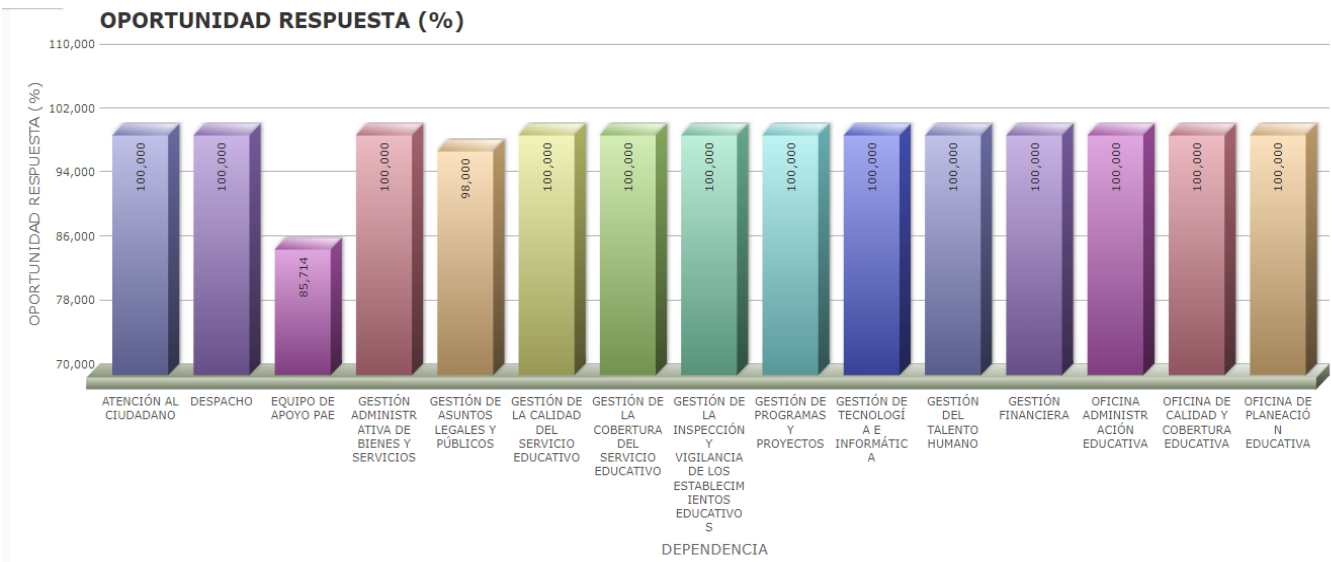
Oportunidad de respuesta	Total, requerimientos	1301	99,69%
	Contestados a tiempo	1297	
	Contestados fuera de tiempo	4	
% Oportunidad de respuesta		99,69%	

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

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



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR FUNCIONARIO



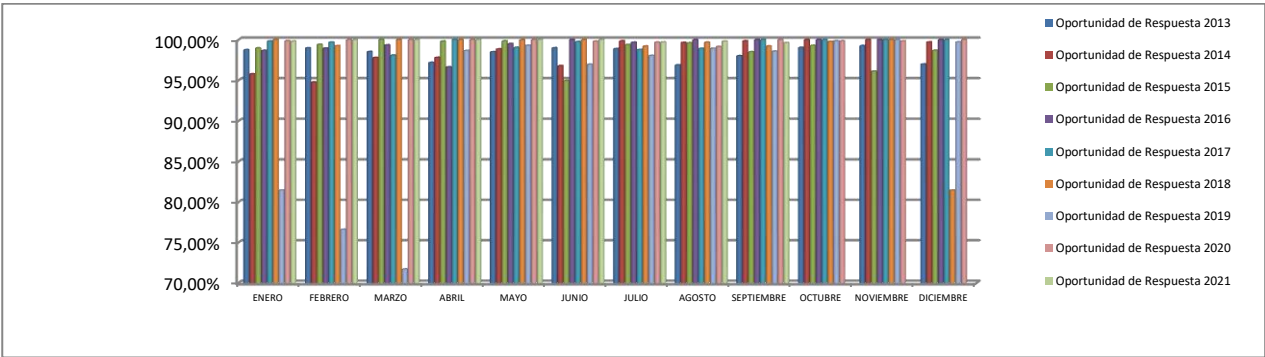
Durante el mes de septiembre de 2021, se vencieron cuatro requerimientos, por parte de las áreas de asuntos legales y públicos y equipo de apoyo PAE, por lo cual se solicita realizar las acciones de mejora correspondientes y se remite al comité directivo, para que inicie los trámites correspondientes.

5.5.2. REQUERIMIENTOS RADICADOS POR FUNCIONARIO.

SEPTIEMBRE 2021											
No.	NOMBRE	AREA	TOTAL REQUERIMIENTOS	VENCIDOS DEL MES	OPORTUNIDA D DE GESTIÓN	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA TOTAL-VENC	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA FINALIZADOS	OPORTUNIDAD FINALIZADO RÁPIDO	CANT. CARAC	PUNTAJE FINAL	OBSERVACIONES
1	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	DEL TALENTO HUMANO	357	0	6%	100%	99%	0%	60008	102	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS E INTERNOS HASTA MAYO 2022
2	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	74	0	82%	100%	91%	0%	18413	95	GANÓ MES DE AGOSTO
3	WILDER STEVEN DIAZ GARCÉS	DEL TALENTO HUMANO	69	0	58%	100%	88%	0%	18819	87	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
4	ALCIRA GOMEZ VALENCIA	TALENTO HUMANO	25	0	100%	100%	99%	88%	2213	85	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
5	ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ	DEL TALENTO HUMANO	320	0	31%	100%	97%	56%	19865	85	
6	EVARISTO MORALES CABRERA	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	17	0	24%	100%	95%	0%	90765	82	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
7	MARIA FERNANDA CALVO WALTEROS	DESPACHO	12	0	75%	100%	94%	0%	3070	81	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA NOVIEMBRE 2021
8	EFFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	27	0	96%	100%	91%	19%	11501	81	GANÓ MES DE JULIO, DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
9	ABIMAEI MARIN MEJIA	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	7	0	43%	100%	96%	0%	3552	77	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
10	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	16	0	44%	100%	95%	14%	5088	76	
11	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	DEL TALENTO HUMANO	36	0	75%	100%	91%	48%	4199	76	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
12	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	28	1	57%	96%	96%	25%	46894	75	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS HASTA ENERO DE 2022
13	PABLO CESAR TORO DUQUE	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	21	0	81%	100%	90%	35%	10086	74	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
14	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	0	100%	100%	96%	50%	3342	74	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
15	ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON	TALENTO HUMANO	42	0	95%	100%	91%	88%	2309	74	
16	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	44	0	57%	100%	86%	36%	32200	72	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA, DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
17	WILSON RAMOS OSORIO	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	6	0	33%	100%	99%	0%	0	72	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA - SIN RADICADOS
18	MIRYAM RUIZ HURTADO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	4	0	50%	100%	98%	0%	2514	72	
19	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	DEL TALENTO HUMANO	12	0	25%	100%	92%	0%	974	70	
20	VALERIA POSADA ORREGO	PROGRAMAS Y PROYECTOS	6	0	67%	100%	91%	0%	869	68	
21	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	4	0	25%	100%	96%	0%	5532	67	
22	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	DEL TALENTO HUMANO	50	0	62%	100%	82%	84%	2927	65	
23	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	11	0	27%	100%	88%	0%	2396	64	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA SEPTIEMBRE 2021
24	MAURICIO CHARRY ORTÍZ	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	5	0	80%	100%	93%	50%	2312	63	
25	MARCELA VARGAS GÓMEZ	DESPACHO	18	0	61%	100%	89%	64%	2614	63	
26	VALERIA VARGAS GÓMEZ	DEL TALENTO HUMANO	20	0	95%	100%	82%	53%	1908	62	
27	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	DEL TALENTO HUMANO	15	0	100%	100%	88%	100%	0	61	
28	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	0	100%	100%	95%	100%	0	58	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
29	LINA MARIA GIRALDO OSPINA	EQUIPO DE APOYO PAE	3	0	100%	100%	92%	67%	406	57	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
30	CAROLINA BETANCOURT CORTES	EQUIPO DE APOYO PAE	5	0	100%	100%	90%	100%	0	56	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
31	JULIAN ALBERTO GALLEGO DIAZ	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	2	0	50%	100%	93%	0%	0	55	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
32	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	FINANCIERA	8	0	88%	100%	87%	100%	3511	54	
33	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	DESPACHO	1	0	100%	100%	93%	100%	4917	53	DESCALIFICADA POR VENCIDOS DEL ÁREA E INTERNOS, DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA SEPTIEMBRE 2021
34	LUZ STELLA LÓPEZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	1	0	100%	100%	84%	0%	0	50	
35	JULIAN DAVID ARIAS GALLEG0	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	2	0	100%	100%	79%	50%	0	46	
36	GLORIA ELSY TORO DUQUE	DEL TALENTO HUMANO	18	0	0%	100%	0%	#DIV/0!	11812	44	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS E INTERNOS HASTA MAYO 2022
37	LAURA ANDREA APONTE	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	3	0	100%	100%	77%	100%	866	40	
38	VÍCTOR HUGO ARIAS JARAMILLO	EQUIPO DE APOYO PAE	1	3	100%	-200%	-40%	0%	0	38	DESCALIDIFACO POR VENCIDOS HASTA AGOSTO 2022
39	BLANCA LIBIA PARRA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	1	0	100%	100%	81%	100%	0	32	
40	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	2	0	0%	100%	0%	#DIV/0!	1409	22	DESCALIFICADO BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
41	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	EQUIPO DE APOYO PAE	1	0	0%	100%	0%	#DIV/0!	637	16	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
42	CESAR AUGUSTO ROJAS GIL	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	11	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA , SIN RADICADOS
43	JUAN CAMILO RIVAS PIEDRAHITA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	8	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA ENERO DE 2022
44	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	Administración del Sistema Calidad	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	5	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA DICIEMBRE 2021 - SIN RADICADOS
45	OSCAR JULIAN PABON RINCON	TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	3	
TOTAL			1301	4							

El funcionario con mejor gestión en la plataforma S.A.C, en los requerimientos asignados durante el mes de septiembre de 2021, fue el señor **ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ**.

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%	99,70%
99,61%	100%	98,91%	99,68%	98,93%	99,15%	99,81%
98,50%	100%	100%	99,21%	98,58%	100%	99,63%
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%	

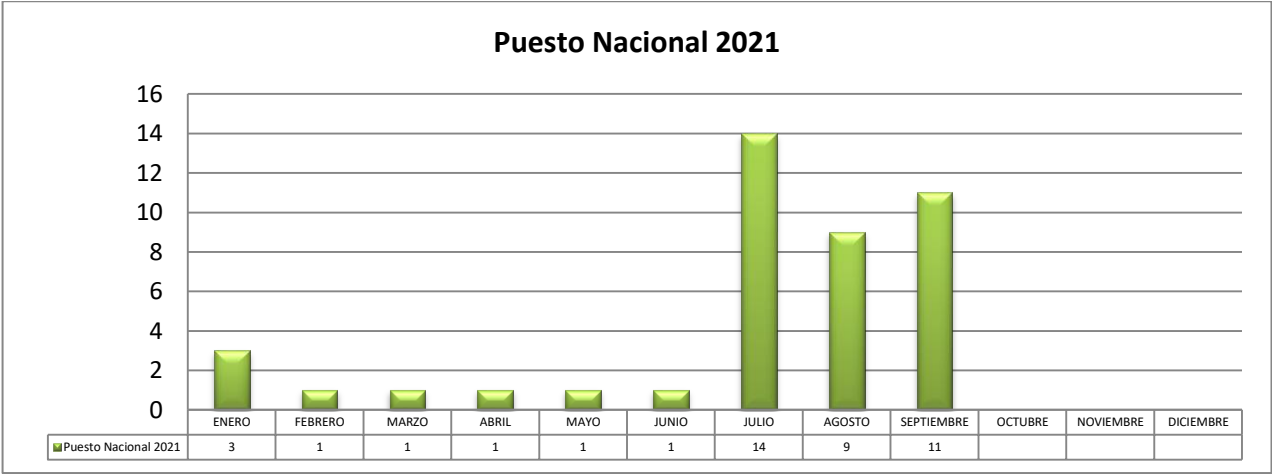
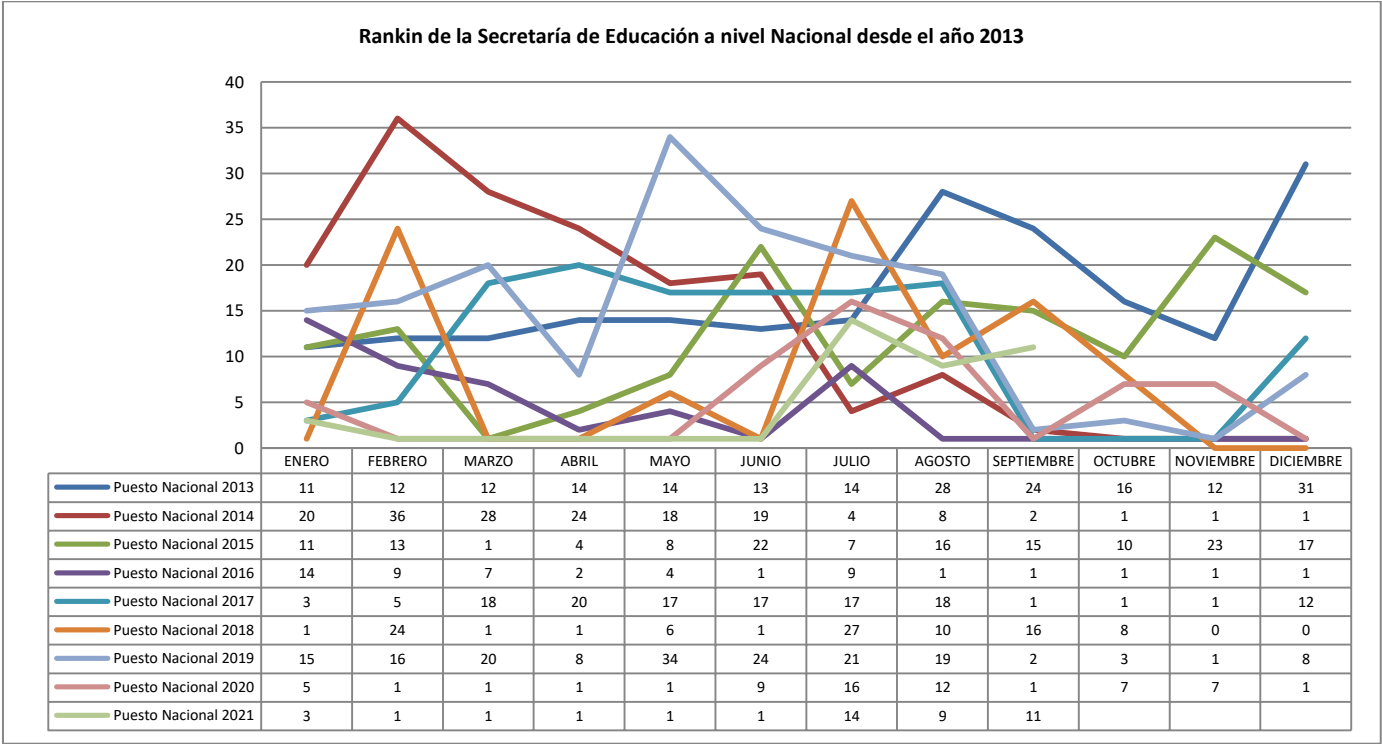
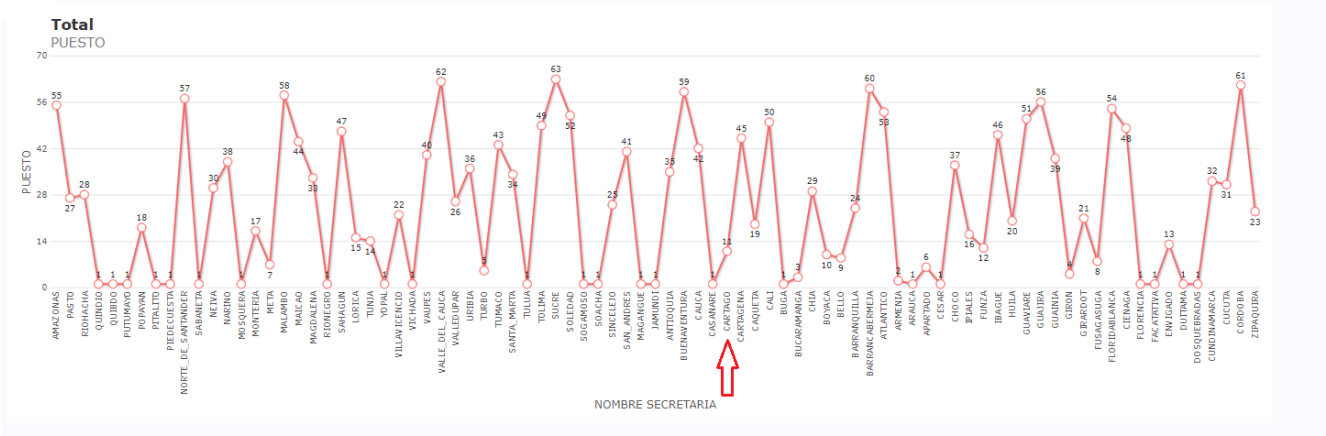
Se puede observar que, durante el 2021, la Secretaría de Educación presenta en promedio oportunidad de respuesta del 99,88%; esto se debe a que en el mes de enero, julio, agosto y septiembre se han presentado requerimientos vencidos por parte de las áreas de gestión, bajando el puntaje para la SEM, para el mes de septiembre la oportunidad de respuesta es del 99,63%, lo que significa que, durante el mes de septiembre se presentaron cuatro 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 septiembre de 2021, fue del 99,52%, ocupando el puesto No. 11, 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	99,72	99,52			
Puesta a Nivel Nacional	3	1	1	1	1	1	14	9	11			

5.6.1. RANKING NACIONAL MES DE SEPTIEMBRE 2021



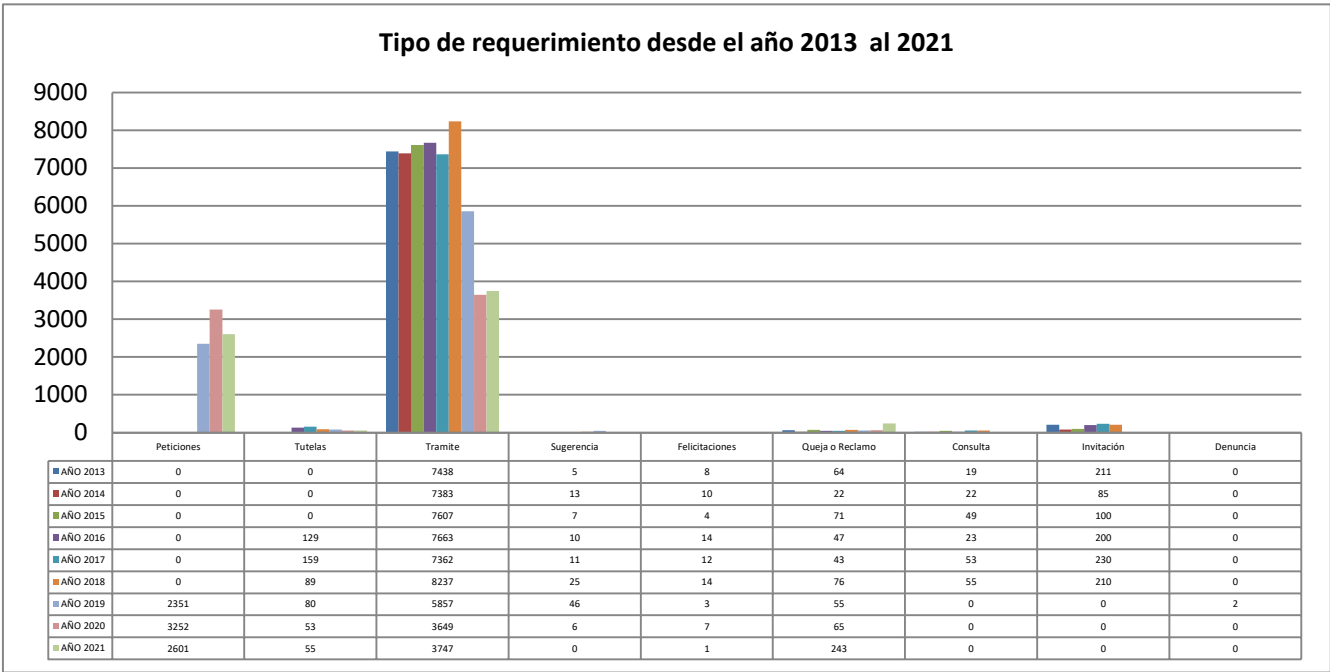
En cuanto al puesto que ocupo la Secretaria de Educación a nivel nacional durante el mes de septiembre de 2021, se refleja una mala gestión por parte de dos áreas de gestión de la Secretaría de Educación.

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	308	653				2601	247	1	250	0	250	0	258	0	201	0	222	0	210	1	307	1	650	3						
TUTELAS	4	6	3	4	6	3	4	3	22				55	4	0	6	0	3	0	4	0	6	0	3	0	4	3	21	1								
Trámites	306	474	497	397	282	398	501	460	432				3747	306	0	474	0	497	0	397	0	282	0	398	0	500	1	459	1	432							
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								
Felicitaciones	0	0	0	0	0	1	0	0	0				1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0								
Quejas y Reclamos	7	5	1	7	8	7	6	8	194				243	7	0	5	0	1	0	7	0	8	0	7	0	6	8	194									
TOTAL	565	735	751	666	497	631	722	779	1301	0	0	0	6647	564	1	735	0	751	0	666	0	497	0	631	0	720	2	777	2	1297	4	0	0	0	0		
														565		735		751		666		497		631		722		779		1301		0	0	0	0		



Clase de Requerimientos	AÑO 2013		AÑO 2014		AÑO 2015		AÑO 2016		AÑO 2017		AÑO 2018		AÑO 2019		AÑO 2020		AÑO 2021	
Peticiones	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2351	28,01%	3252	46,25%	2601	39,13%
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%	55	0,83%
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%	3747	56,37%
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%	243	3,66%
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%	6647	100%

En la Secretaria de Educación en lo que va corrido el año 2021 se han radicado un total de 6647 requerimientos a través del Sistema de Atención al Ciudadano S.A.C, de los cuales el 56,37% corresponde a trámites.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA</b> Nit: 891.900.493.2	PAGINA [13]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	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 SEPTIEMBRE 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 relación a los requerimientos que se encuentran pendientes, de meses anteriores, por parte de algunas áreas, 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, de lo contrario se dejarán hasta tanto no envíen copia de dicha respuesta.

Teniendo en cuenta que durante el mes de septiembre se evidencia un pico en la radicación de peticiones, esto debido a unos derechos de petición en consulta sobre pagos de prestaciones sociales, se anexan a este informe, con el fin de realizar el debido seguimiento.

No	NUMERO S.A.C.	Contenidos	Funcionarios responsables	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
1	CAR2021ER004185	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 Álzate Castaño, cumpliendo con lo estipulado en el oficio de la referencia.	NO Se solicita al área ampliar la respuesta dada
2	CAR2021ER004908	Solicitud de cambio de Calendario.	Oficina de Calidad y Cobertura	Hemos recibido su solicitud relacionada con el cambio de la jornada académica, muy pronto serán citados por los equipos de Inspección y Vigilancia y Calidad Educativa; con el objeto de iniciar el proceso para que se cumpla con lo ordenado por la norma.	NO
3	CAR2021ER003289	Notificación auto de apertura	Equipo de Apoyo PAE	En atención al requerimiento de información con relación al auto de apertura de investigación disciplinaria por parte de este Ente de Control, se informa, que a esta solicitud le fue dada respuesta por parte de la Secretaria jurídica del Municipio de Cartago Valle del Cauca, el día 13 de Julio del presente año. Se adjunta a este escrito copia de la respuesta dada el día 13 de julio de 2021.	SI
4	CAR2021ER005374	Solicitud de información PAE	Equipo de Apoyo PAE	Se dio respuesta mediante radicado CAR2021ER005374	SI
5	CAR2021ER006034	ACCIÓN DE TUTELA – INCIDENTE DE DESACATO	Gestión de Asuntos Legales y Públicos	Se dio respuesta mediante radicado CAR2021ER006034	SI
6	CAR2021ER005034	Respuesta a interrogantes realizados por el jurídico de PAE	Equipo de Apoyo PAE	cordial saludo: Agradecemos la información proporcionada para el correcto funcionamiento del PAE.	SI
7	CAR2021ER005755	RESPUESTAS A SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Gestión de la Calidad del Servicio Educativo (Mejoramiento)	Este despacho lamenta profundamente que no pueda participar como jurado calificador, pues nos animaba su idoneidad y trayectoria profesional para desempeñar la misión de seleccionar la mejor experiencia significativa presentada en el Foro Educativo Municipal. Esta invitación se dejará pendiente para los nuevos foros por realizarse, y le deseamos muchos éxitos en las celebraciones aniversarios de esta institución educativa de nivel superior que es nativa de nuestra ciudad.	SI
8	CAR2021ER005472	Solicitud Historia Laboral	Gestión Del Talento Humano Hojas De Vida	Cordial Saludo. De la manera más atenta, me permito enviarle a su dependencia, la documentación requerida, referente a, la Historia Laboral. Quedo presto a cualquier inquietud, estoy para servirle. Muchas gracias por su amabilidad.	SI
9	CAR2021ER005733	envío de las facturas de las cuales son responsables con suficiente tiempo, para que no se presente de nuevo este inconveniente.	Gestión Del Talento Humano Apoyo A Bienes Y Servicios	Teniendo en cuenta la fecha que llegan las cuenta ya se corrigió la demora y se enviaron 24 septiembre del 2021 con el car2021ee010072	SI
10	CAR2021ER005664	Por medio del presente me permito notificarle Sentencia 168.	Gestión De Asuntos Legales Y Públicos	Se dio respuesta mediante CAR2021EE009583 Por las razones expuestas solcito aceptar la impugnación y revocar la sentencia objeto de esta alzada y no tutelar los derechos fundamentales incoados.	SI

No	NUMERO S.A.C.	Contenidos	Funcionarios responsables	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
11	CAR2021ER005521	DECLARACIÓN DE BIENES Y RENTA	Gestión del Talento Humano (Hojas de vida)	Cordial saludo, Por medio de la presente, le informo que ya fueron ingresados en su historia laboral los documentos radicados, formulario único declaración de bienes y rentas y actividades económicas privada persona natural, 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. Cordial mente, ANDRÉS MAURICIO ACOSTA TOBÓN Técnico Operativo Secretaría de Educación Municipal Oficina de Archivo Teléfono: 211-23-24 Ex 132	SI

SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN EN CONSULTA A PAGOS DE PRESTACIONES SOCIALES				
No	NUMERO S.A.C.	Contenidos	Funcionarios responsables	RESPUESTAS y/o ESTADO
1	CAR2021ER006101	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010212
2	CAR2021ER006102	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010206
3	CAR2021ER006103	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010176
4	CAR2021ER006104	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010209
5	CAR2021ER006107	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010182
6	CAR2021ER006109	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010138
7	CAR2021ER006110	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010178
8	CAR2021ER006111	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010181
9	CAR2021ER006112	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010175
10	CAR2021ER006113	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010211
11	CAR2021ER006114	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010207
12	CAR2021ER006115	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010177
13	CAR2021ER006116	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010210
14	CAR2021ER006117	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010204
15	CAR2021ER006119	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010205
16	CAR2021ER006120	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010213
17	CAR2021ER006122	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010261
18	CAR2021ER006123	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010259
19	CAR2021ER006124	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010244
20	CAR2021ER006125	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010241
21	CAR2021ER006126	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010237
22	CAR2021ER006127	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010216
23	CAR2021ER006128	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010273
24	CAR2021ER006129	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010217
25	CAR2021ER006130	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010245

26	CAR2021ER0 06131	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010255
27	CAR2021ER0 06132	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010252
28	CAR2021ER0 06133	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010224
29	CAR2021ER0 06134	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010258
30	CAR2021ER0 06135	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010242
31	CAR2021ER0 06136	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010251
32	CAR2021ER0 06137	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010250
33	CAR2021ER0 06138	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010254
34	CAR2021ER0 06139	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010275
35	CAR2021ER0 06140	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010262
36	CAR2021ER0 06141	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010272
37	CAR2021ER0 06142	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010256
38	CAR2021ER0 06143	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010223
39	CAR2021ER0 06144	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010274
40	CAR2021ER0 06145	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010246
41	CAR2021ER0 06146	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010238
42	CAR2021ER0 06147	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010239
43	CAR2021ER0 06148	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010243
44	CAR2021ER0 06149	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010240
45	CAR2021ER0 06150	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010257
46	CAR2021ER0 06151	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010248
47	CAR2021ER0 06152	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010260
48	CAR2021ER0 06153	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010247
49	CAR2021ER0 06154	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010249
50	CAR2021ER0 06155	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010263
51	CAR2021ER0 06156	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010215
52	CAR2021ER0 06241	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010293
53	CAR2021ER0 06243	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010284
54	CAR2021ER0 06244	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010264
55	CAR2021ER0 06246	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010269
56	CAR2021ER0 06247	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010281
57	CAR2021ER0 06248	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010282
58	CAR2021ER0 06249	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010298
59	CAR2021ER0 06250	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010279
60	CAR2021ER0 06251	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010288
61	CAR2021ER0 06252	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010267

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

62	CAR2021ER0 06253	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010280
63	CAR2021ER0 06255	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010294
64	CAR2021ER0 06256	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010308
65	CAR2021ER0 06257	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010310
66	CAR2021ER0 06258	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010266
67	CAR2021ER0 06259	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010302
68	CAR2021ER0 06260	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010283
69	CAR2021ER0 06261	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010303
70	CAR2021ER0 06262	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010277
71	CAR2021ER0 06263	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010301
72	CAR2021ER0 06264	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010311
73	CAR2021ER0 06265	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010312
74	CAR2021ER0 06266	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010296
75	CAR2021ER0 06267	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010270
76	CAR2021ER0 06268	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010309
77	CAR2021ER0 06269	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010285
78	CAR2021ER0 06270	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010265
79	CAR2021ER0 06271	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010295
80	CAR2021ER0 06272	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010278
81	CAR2021ER0 06273	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010313
82	CAR2021ER0 06274	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010271
83	CAR2021ER0 06275	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010268
84	CAR2021ER0 06276	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010290
85	CAR2021ER0 06277	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010305
86	CAR2021ER0 06278	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010291
87	CAR2021ER0 06279	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010307
88	CAR2021ER0 06280	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010292
89	CAR2021ER0 06282	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010297
90	CAR2021ER0 06283	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010314
91	CAR2021ER0 06285	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010299
92	CAR2021ER0 06286	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010286
93	CAR2021ER0 06287	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010304
94	CAR2021ER0 06288	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010289
95	CAR2021ER0 06289	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010300
96	CAR2021ER0 06290	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010276
97	CAR2021ER0 06291	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010316

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

98	CAR2021ER0 06292	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010315
99	CAR2021ER0 06293	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010317
100	CAR2021ER0 06294	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010318
101	CAR2021ER0 06295	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010320
102	CAR2021ER0 06301	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010319
103	CAR2021ER0 06377	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010338
104	CAR2021ER0 06378	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010361
105	CAR2021ER0 06379	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010333
106	CAR2021ER0 06380	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010362
107	CAR2021ER0 06381	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010339
108	CAR2021ER0 06382	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010341
109	CAR2021ER0 06383	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010322
110	CAR2021ER0 06384	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010321
111	CAR2021ER0 06385	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010323
112	CAR2021ER0 06386	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010360
113	CAR2021ER0 06387	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010324
114	CAR2021ER0 06388	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010358
115	CAR2021ER0 06389	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010352
116	CAR2021ER0 06390	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010325
117	CAR2021ER0 06391	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010359
118	CAR2021ER0 06392	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010336
119	CAR2021ER0 06393	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010334
120	CAR2021ER0 06394	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010347
121	CAR2021ER0 06395	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010343
122	CAR2021ER0 06396	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010366
123	CAR2021ER0 06397	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010342
124	CAR2021ER0 06398	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010353
125	CAR2021ER0 06399	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010348
126	CAR2021ER0 06401	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010326
127	CAR2021ER0 06402	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010357
128	CAR2021ER0 06403	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010327
129	CAR2021ER0 06404	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010328
130	CAR2021ER0 06405	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010365
131	CAR2021ER0 06406	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010355
132	CAR2021ER0 06408	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010349
133	CAR2021ER0 06409	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010364

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

134	CAR2021ER0 06410	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010330
135	CAR2021ER0 06411	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010345
136	CAR2021ER0 06412	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010354
137	CAR2021ER0 06413	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010356
138	CAR2021ER0 06414	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010346
139	CAR2021ER0 06415	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010329
140	CAR2021ER0 06416	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010350
141	CAR2021ER0 06417	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010331
142	CAR2021ER0 06418	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010337
143	CAR2021ER0 06419	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010340
144	CAR2021ER0 06420	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010363
145	CAR2021ER0 06421	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010344
146	CAR2021ER0 06434	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010487
147	CAR2021ER0 06438	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010488
148	CAR2021ER0 06487	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010554
149	CAR2021ER0 06488	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010559
150	CAR2021ER0 06489	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010595
151	CAR2021ER0 06490	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010558
152	CAR2021ER0 06491	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010567
153	CAR2021ER0 06492	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010590
154	CAR2021ER0 06493	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010563
155	CAR2021ER0 06495	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010553
156	CAR2021ER0 06496	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010587
157	CAR2021ER0 06497	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010596
158	CAR2021ER0 06498	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010570
159	CAR2021ER0 06499	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010569
160	CAR2021ER0 06500	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010564
161	CAR2021ER0 06501	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010573
162	CAR2021ER0 06502	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010591
163	CAR2021ER0 06503	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010581
164	CAR2021ER0 06504	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010576
165	CAR2021ER0 06505	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010588
166	CAR2021ER0 06507	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010589
167	CAR2021ER0 06508	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010594
168	CAR2021ER0 06509	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010574
169	CAR2021ER0 06510	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010566

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

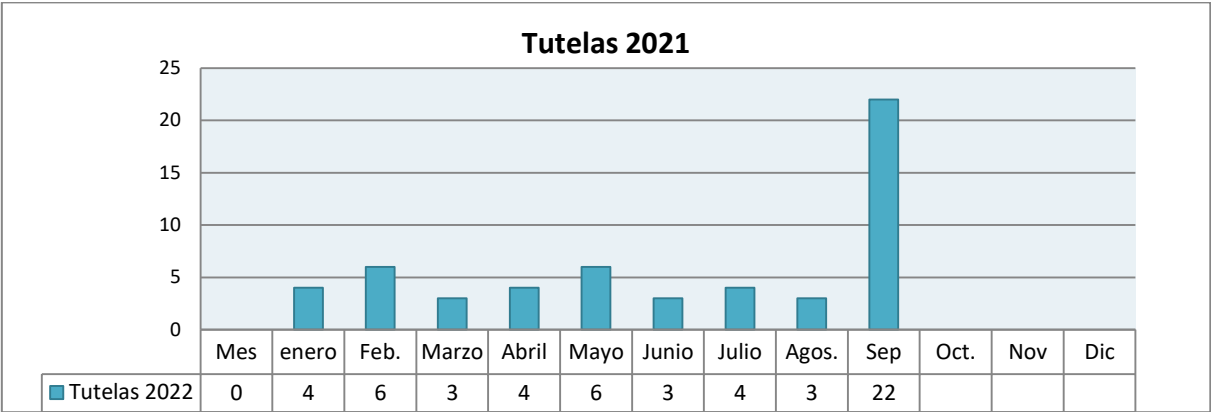
170	CAR2021ER006511	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010571
171	CAR2021ER006512	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010561
172	CAR2021ER006513	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010557
173	CAR2021ER006514	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010562
174	CAR2021ER006515	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010575
175	CAR2021ER006517	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010565
176	CAR2021ER006519	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010577
177	CAR2021ER006520	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010556
178	CAR2021ER006522	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010572
179	CAR2021ER006584	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010643
180	CAR2021ER006585	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010648
181	CAR2021ER006586	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010626
182	CAR2021ER006587	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010664
183	CAR2021ER006588	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010623
184	CAR2021ER006589	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010597
185	CAR2021ER006590	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010665
186	CAR2021ER006591	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010628
187	CAR2021ER006592	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010654
188	CAR2021ER006593	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010627
189	CAR2021ER006594	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010650
190	CAR2021ER006595	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010633
191	CAR2021ER006596	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010632
192	CAR2021ER006597	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010666
193	CAR2021ER006598	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010655
194	CAR2021ER006599	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010629
195	CAR2021ER006600	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010636
196	CAR2021ER006601	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010651
197	CAR2021ER006602	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010649
198	CAR2021ER006603	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010644
199	CAR2021ER006604	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010656
200	CAR2021ER006605	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010639
201	CAR2021ER006606	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010630
202	CAR2021ER006607	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010624
203	CAR2021ER006608	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010641
204	CAR2021ER006609	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010646
205	CAR2021ER006610	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010663

206	CAR2021ER006611	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010631
207	CAR2021ER006612	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010652
208	CAR2021ER006613	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010653

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	3
Septiembre	22
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	55


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 SEPTIEMBRE DE 2021. De las veintidós (22) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación durante este mes, 19 se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento, tres quedan pendientes de seguimiento para el mes de octubre.

Es evidente para el mes de septiembre un aumento inusual en las tutelas, por lo que el área encargada deberá remitir informe al comité directivo más afondo sobre este asunto.

NUMERO S.A.C	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2021ER005400	NOTIFICACIÓN OFICIO 942 ADMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA	Se dio respuesta mediante CAR2021EE009177	SI
CAR2021ER005401	OFICIO 1678- RAD. 202100456- ADMISIÓN DE TUTELA- KATHERINE ARBOLEDA GARCÍA	Se dio respuesta mediante CAR2021EE009156	SI
CAR2021ER005415	*NOTIFICACIÓN* RADICADO 2021-00107-01 INCIDENTE DE DESACATO*NOTIFICACIÓN AUTO No.1243*, NULIDAD Y REQUERIMIENTO.	Se dio respuesta mediante CAR2021EE009148	SI

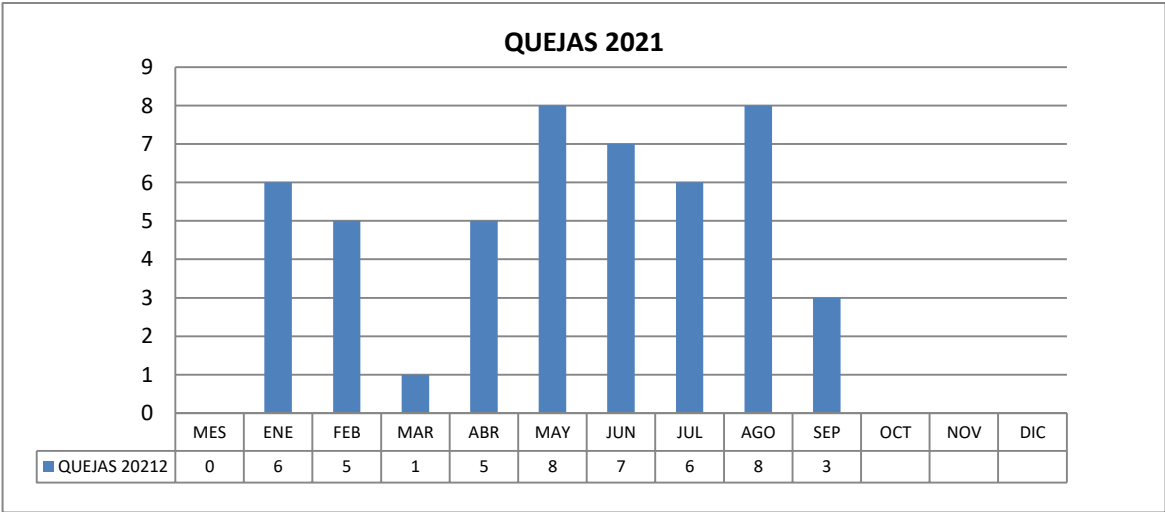
	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [21]</b>
		<b>CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1</b>
	<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN 1</b>

NUMERO S.A.C	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2021ER005466	Sentencia de Tutela Rad. 2021-00143	Se dio respuesta mediante CAR2021EE009221	SI
CAR2021ER005467	OFICIO 1713 AL 1717- RAD. 202100460- ADMISIÓN DE TUTELA- MARÍA AMPARO OSORIO SALDARRIAGA	Se dio respuesta mediante CAR2021EE009324	SI
CAR2021ER005476	Notificación y traslado escrito de tutela 2021-00150	Se dio respuesta mediante CAR2021EE009186	SI
CAR2021ER005477	NOTIFICACIÓN AUTO ADMISORIO - ACCIÓN DE TUTELA RAD. 2021-00370-00	Se dio respuesta mediante CAR2021EE009187	SI
CAR2021ER005664	2021-00436SentenciaSria.Educación	Se dio respuesta mediante CAR2021EE009583	SI
CAR2021ER005665	ADMISIÓN TUTELA 2021-00158 + OFICIOS DE NOTIFICACIÓN	Se dio respuesta mediante CAR2021EE009592	SI
CAR2021ER005668	Acción de Tutela 2021-00206-00	Se dio respuesta mediante CAR2021EE009384	SI
CAR2021ER005758	NOTIFICACIÓN ADMISIÓN TUTELA RAD: 76-147-33-33-002-2021-00138-00 ACCIONANTE: ELIZABETH BEDOYA DE LONDOÑO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE009705	SI
CAR2021ER005759	Notificación Sentencia de Tutela radicado 2021-00150	Se dio respuesta mediante CAR2021EE009812	SI
CAR2021ER005829	NOTIFICACIÓN AUTO ADMISORIO - ACCIÓN DE TUTELA RAD. 2021-00390-00	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010035	SI
CAR2021ER005851	AUTO DE INTERLOCUTORIO N°0236 Referencia: ACCIÓN DE TUTELA Agente Oficioso: Claudia Dasney Posada González Accionante: Sara Valdés Posada Accionado: S	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010036	SI
CAR2021ER005929	Sentencia 105 Rad 2021-00206-00	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010039	SI
CAR2021ER006034	Radicación: 7614740030012021-00436-00 Referencia: ACCIÓN DE TUTELA –INCIDENTE DE DESACATO Accionante: SANTIAGO ESTEBAN ROJAS RÍOS Agente O:	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010121	SI
CAR2021ER006229	OFICIO 1887 al 1902- RAD. 202100488- ADMISIÓN DE TUTELA- ANA MARÍA MÉNDEZ RUEDA	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010351	SI
CAR2021ER006486	Acción de Tutela No. 76-147-40-88-005-2021-00168-00 Accionante: MARÍA BEATRIZ LÓPEZ DELGADO Accionado: SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL MUNICIPIO DE CARTAGO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010473	SI
CAR2021ER006535	Referencia: ACCIÓN DE TUTELA –primera instancia Accionante: MARTHA ADÍELA CARDONA PULGARÍN Accionando: Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio (	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010484	SI
CAR2021ER006537	Radicación: 7614740030012021-00436-00 Referencia: ACCIÓN DE TUTELA –INCIDENTE DE DESACATO Accionante: SANTIAGO ESTEBAN ROJAS RÍOS Agente O:	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010593	SI
CAR2021ER006538	NOTIFICACIÓN AUTO DE SEPTIEMBRE 28 DE 2021. REQUERIMIENTO INCIDENTE DE DESACATO. 2021-00077-00. INCIDEN ANTE: JAIRO ANTONIO VALENCIA MURILLO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010485	SI
CAR2021ER006624	OFICIO 1935 AL 1937- RAD. 202100509- ADMISIÓN DE TUTELA- LINA JAHEL TORRES PINEDA	ASIGNADO	N/A
CAR2021ER006630	NOTIFICACIÓN OFICIO 1067 APERTURA DESACATO 2021-00206-00	ASIGNADO	N/A
CAR2021ER006631	Referencia: ACCIÓN DE TUTELA Agente Oficioso: Claudia Dasney Posada González Accionante: Sara Valdés Posada Accionado: Secretaria De Educación Municipio	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010592	SI
CAR2021ER006637	NOTIFICACIÓN OFICIO 1079 ADMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA 2021-00243-00	ASIGNADO	N/A

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	8
Septiembre	3
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	49

5.9.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



Para el mes de septiembre se recibió en la Secretaría de Educación, un total de ciento noventa y dos (192) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, de los cuales se realizará seguimiento en el informe a 3 de estos teniendo en cuenta que los demás son reclamos, de una firma de abogados la cual remitió 189 solicitudes de reclamaciones administrativas correspondientes a mora por pago en las prestaciones sociales, este seguimiento se realizará a parte de las demás quejas reclamos y/o denuncias.

De las tres quejas una se encuentra en estado finalizado, y las otras 2 se encuentran en estado asignado por lo cual se realizará seguimiento en el mes de octubre.

Durante el mes de septiembre se evidencia un aumento significativo en la remisión de

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.

2	CAR2021ER 000240	Quejas Contra Funcionarios	Despacho	Manifiestamos 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.	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 Pecuniarios - Cobros No Contemplados	Gestión de la cobertura del servicio educativo	Me permito informarle que dicha solicitud debe presentarla de manera escrita a las directivas del colegio conquistadores institución de carácter privado manifestando o dando a conocer a las mismas su propuesta de pago a la deuda que usted tiene con la institución por la prestación del servicio educativo dado a su hijo e igualmente solicitar la expedición de los boletines de valoración y retiro del SIMAT con el fin de que el menor en mención pueda continuar con sus estudios.	SI
5	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: Inadmitirá quejas que sean anónimas o aquellas que carezcan de fundamento." Le solicito, de manera respetuosa, anexar los soportes o evidencias probatorias correspondientes, de lo contrario, la queja anónima remitida por usted, será inadmitida.	SI
8	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. XXXXXXXX, fue atendido, y remitido a la autoridad competente, a fin, que en los términos del Art. 150 de la Ley 734 de 2002, se inicie la respectiva actuación preliminar disciplinaria y se estime el comportamiento del cual se acusa a la docente, si es contrario a la Constitución y a la ley.	SI
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 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	SI

				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.

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

				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 administrativos, adscritas a la institución Educativa, en mención, en relación al presunto incumplimiento de sus actividades funcionales; nos permitimos manifestarle, que el artículo 51 del Código Único Disciplinario, señala que cuando se trate de hechos que contraríen en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia, sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, el jefe inmediato llamará la atención al autor del hecho sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno; a fin, que realice los ajustes y correctivos de gestión para superar cualquier eventualidad que haya afectado en menor medida el buen servicio.	SI
18	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 improcedimiental.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [26]
		CÓDIGO: MMSD.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	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 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	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 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	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 con los mismos mecanismos para prevenir el	SI

				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 S.A.C 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

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [28]</b>
		<b>CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1</b>
	<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN 1</b>

				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	En atención a la queja interpuesta por usted, frente al incumplimiento de jornada laboral el pasado 21 de julio de 2021 de los Auxiliares de Servicios Generales, adscritos a la Institución Educativa Antonio Holguín Garcés y teniendo en cuenta las acciones adelantadas dentro de la Institución Educativa a su cargo, así como el informe de que los funcionarios en mención se encuentran cumpliendo con su jornada completa, me permito comunicarle que podrá proceder a acordar con los mismos la jornada de recuperación de las horas dejadas de laborar sin justa causa, teniendo presente que de convertirse esta en una conducta reiterativa, se deberá dar inicio al debido proceso y al respectivo reporte a la oficina de control interno disciplinario.	SI
39	CAR2021ER 004794	Queja y Solicitud de Información - Secretaría de Educación.pdf	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Aduce la señora Sofía Carmona Duque, que para el día 2 de agosto de 2021, los docentes y directivos se comprometieron para dar indicaciones como sería el retorno a clases; sin embargo, al solicitar información a la docente, les comunicó a través del WhatsApp que aún no sabía nada, cuando todo esté claro se les informará, con un problema de haber quién haga el aseo de ahora en adelante. En su escrito, la libelista, dice sentir indignación por que la educación de los niños sea perjudicada por situaciones de tipo administrativo, por lo que, solicita se le informe que entidad es la encargada de asignar el personal de aseo para la institución sede Francisco José de Caldas, y cuáles son los motivos por los que a la fecha no se encuentran prestando el servicio.	SI
40	CAR2021ER 005043	Queja y solicitud de información	Gestión de Asuntos Legales	ASIGNADO	N/A

		presencialidad	y Públicos		
41	CAR2021ER 005203	Queja contra institución educativa	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIE NTOS EDUCATIVOS	Cordial saludo. De manera atenta remito copia de la comunicación que la Secretaría de Educación de Cartago envió a la parte interesada en este caso, con motivo de la radicación del Ministerio de Educación con número 2021EE289498.	NO
42	CAR2021ER 005205	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Cordial saludo: Acorde con el documento allegado, dirigido a este Despacho, en el cual, solicita la devolución de los documentos firmados por la suscrita Secretaria de Educación y radicados en esta oficina, sobre la elaboración de carta laboral, constancia de ingresos y documentos para anticipo de cesantías; le informamos, que las certificaciones solicitadas, se encuentran radicadas en este Despacho para la firma, por lo que, apelamos a su comprensión, para proceder a su notificación y reclamar en ventanilla única, Atención al Ciudadano.	SI
43	CAR2021ER 005230	Caso docente I.E Zaragoza	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASIGNADO	N/A
44	CAR2021ER 005272	PQR - QUEJA Y RECLAMO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASIGNADO	N/A
45	CAR2021ER 005325	Pago zona de difícil acceso	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASIGNADO	N/A
46	CAR2021ER 005342	Información Gloria Inés Quintero	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASIGNADO	N/A
47	CAR2021ER 006516	Me permito correr traslado de la petición 32643219 de fecha 30 de agosto registrada en SIM	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIE NTOS EDUCATIVOS	ASIGNADO	N/A
48	CAR2021ER 006614	Reporto dificultades con asesores de ventas de On Vacation	DESPACHO	ASIGNADO	N/A
49	CAR2021ER 005751	Remisión queja	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se informa que las quejas en su totalidad han sido remitidas a la oficina de Control Interno Disciplinario, en la que adelantan todo el debido proceso, adicionalmente este despacho se encuentra a su vez realizando las respectivas solicitudes, a fin de recopilar el expediente completo, que permita tomar las acciones pertinentes frente a los posibles ausentismos injustificados de la docente en mención.  Es importante indicar que, a partir de la fecha, cuando se presente un ausentismo de la funcionaria, se requiere que día a día realicen el respectivo reporte y certificación correspondiente, indicando fecha, hora y evidencia de la ausencia. Agradecemos de antemano la atención prestada y estaremos atentos a sus inquietudes.	SI

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [30]</b>
		<b>CÓDIGO:</b> <b>MMDS.600.18.F.1</b>
	<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN 1</b>

SEGUIMIENTO A LAS 289 RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS				
No.	No. S.A.C.	Contenido	Funcionario responsable	Respuesta y/o estado
1	CAR2021ER006309	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
2	CAR2021ER006180	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
3	CAR2021ER006583	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
4	CAR2021ER006580	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
5	CAR2021ER006579	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
6	CAR2021ER006578	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
7	CAR2021ER006577	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
8	CAR2021ER006576	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
9	CAR2021ER006575	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
10	CAR2021ER006573	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
11	CAR2021ER006572	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
12	CAR2021ER006571	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
13	CAR2021ER006569	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
14	CAR2021ER006568	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
15	CAR2021ER006565	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
16	CAR2021ER006564	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
17	CAR2021ER006563	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
18	CAR2021ER006560	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
19	CAR2021ER006559	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
20	CAR2021ER006558	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
21	CAR2021ER006557	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
22	CAR2021ER006556	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
23	CAR2021ER006555	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
24	CAR2021ER006554	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
25	CAR2021ER006553	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
26	CAR2021ER006483	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
27	CAR2021ER006480	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
28	CAR2021ER006479	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
29	CAR2021ER006478	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
30	CAR2021ER006477	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
31	CAR2021ER006476	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
32	CAR2021ER006475	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
33	CAR2021ER006472	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
34	CAR2021ER006471	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
35	CAR2021ER006470	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
36	CAR2021ER006469	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
37	CAR2021ER006468	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
38	CAR2021ER006467	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
39	CAR2021ER006466	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
40	CAR2021ER006462	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
41	CAR2021ER006461	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
42	CAR2021ER006459	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
43	CAR2021ER006457	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
44	CAR2021ER006456	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
45	CAR2021ER006455	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [31]</b>
		<b>CÓDIGO:</b> <b>MMDS.600.18.F.1</b>
	<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN 1</b>

46	CAR2021ER006453	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
47	CAR2021ER006452	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
48	CAR2021ER006450	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
49	CAR2021ER006435	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
50	CAR2021ER006375	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
51	CAR2021ER006374	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
52	CAR2021ER006373	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
53	CAR2021ER006372	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
54	CAR2021ER006371	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
55	CAR2021ER006370	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
56	CAR2021ER006369	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
57	CAR2021ER006368	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
58	CAR2021ER006367	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
59	CAR2021ER006366	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
60	CAR2021ER006365	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
61	CAR2021ER006364	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
62	CAR2021ER006360	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
63	CAR2021ER006359	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
64	CAR2021ER006358	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
65	CAR2021ER006357	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
66	CAR2021ER006355	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
67	CAR2021ER006354	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
68	CAR2021ER006352	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
69	CAR2021ER006351	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
70	CAR2021ER006348	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
71	CAR2021ER006346	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
72	CAR2021ER006345	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
73	CAR2021ER006344	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
74	CAR2021ER006343	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
75	CAR2021ER006342	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
76	CAR2021ER006341	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
77	CAR2021ER006340	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
78	CAR2021ER006338	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
79	CAR2021ER006337	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
80	CAR2021ER006336	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
81	CAR2021ER006334	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
82	CAR2021ER006333	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
83	CAR2021ER006332	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
84	CAR2021ER006331	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
85	CAR2021ER006329	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
86	CAR2021ER006328	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
87	CAR2021ER006221	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
88	CAR2021ER006219	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
89	CAR2021ER006218	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
90	CAR2021ER006217	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
91	CAR2021ER006216	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
92	CAR2021ER006215	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
93	CAR2021ER006214	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [32]</b>
		<b>CÓDIGO:</b> <b>MMDS.600.18.F.1</b>
	<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN 1</b>

94	CAR2021ER006213	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
95	CAR2021ER006212	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
96	CAR2021ER006211	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
97	CAR2021ER006210	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
98	CAR2021ER006206	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
99	CAR2021ER006205	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
100	CAR2021ER006204	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
101	CAR2021ER006203	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
102	CAR2021ER006202	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
103	CAR2021ER006199	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
104	CAR2021ER006198	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
105	CAR2021ER006196	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
106	CAR2021ER006194	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
107	CAR2021ER006193	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
108	CAR2021ER006192	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
109	CAR2021ER006191	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
110	CAR2021ER006190	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
111	CAR2021ER006189	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
112	CAR2021ER006188	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
113	CAR2021ER006187	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
114	CAR2021ER006186	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
115	CAR2021ER006182	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
116	CAR2021ER006181	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
117	CAR2021ER006099	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
118	CAR2021ER006098	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
119	CAR2021ER006097	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
120	CAR2021ER006095	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
121	CAR2021ER006094	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
122	CAR2021ER006093	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
123	CAR2021ER006091	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
124	CAR2021ER006090	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
125	CAR2021ER006089	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
126	CAR2021ER006088	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
127	CAR2021ER006085	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
128	CAR2021ER006082	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
129	CAR2021ER006081	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
130	CAR2021ER006078	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
131	CAR2021ER006077	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
132	CAR2021ER006074	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
133	CAR2021ER006073	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
134	CAR2021ER006072	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
135	CAR2021ER006070	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
136	CAR2021ER006069	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
137	CAR2021ER006581	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
138	CAR2021ER006454	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
139	CAR2021ER006451	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
140	CAR2021ER006349	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
141	CAR2021ER006481	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [33]</b>
		<b>CÓDIGO:</b> <b>MMDS.600.18.F.1</b>
	<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN 1</b>

142	CAR2021ER006335	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
143	CAR2021ER006330	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
144	CAR2021ER006083	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
145	CAR2021ER006431	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
146	CAR2021ER006430	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
147	CAR2021ER006429	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
148	CAR2021ER006428	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
149	CAR2021ER006426	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
150	CAR2021ER006425	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
151	CAR2021ER006424	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
152	CAR2021ER006423	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
153	CAR2021ER006422	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
154	CAR2021ER006427	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
155	CAR2021ER006096	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
156	CAR2021ER006183	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
157	CAR2021ER006566	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
158	CAR2021ER006185	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
159	CAR2021ER006582	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
160	CAR2021ER006562	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
161	CAR2021ER006482	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
162	CAR2021ER006376	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
163	CAR2021ER006361	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
164	CAR2021ER006353	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
165	CAR2021ER006200	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
166	CAR2021ER006195	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
167	CAR2021ER006201	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
168	CAR2021ER006207	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
169	CAR2021ER006209	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
170	CAR2021ER006220	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
171	CAR2021ER006308	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
172	CAR2021ER006347	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
173	CAR2021ER006465	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
174	CAR2021ER006463	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
175	CAR2021ER006460	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
176	CAR2021ER006350	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
177	CAR2021ER006363	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
178	CAR2021ER006552	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
179	CAR2021ER006561	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
180	CAR2021ER006567	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	Asignado
181	CAR2021ER006075	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	En tramite
182	CAR2021ER006076	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	En tramite
183	CAR2021ER006079	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	En tramite
184	CAR2021ER006080	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	En tramite
185	CAR2021ER006084	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	En tramite
186	CAR2021ER006086	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	En tramite
187	CAR2021ER006087	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	En tramite
188	CAR2021ER006092	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	En tramite
189	CAR2021ER006197	Reclamaciones administrativas	Gestión del talento humano	En tramite

5.10. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2021	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG	0
ACOSO LABORAL	1
ADMINISTRATIVOS	6
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	25
SALUD	0
SONIDO Y OTROS	2
TRÁMITES	5
TRANSPORTE	0
AMENAZAS	2
TOTAL	49

**ANÁLISIS:** De las 49 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2021, 25 corresponden a quejas contra docentes y/o directivos docentes, 6 correspondiente a quejas contra administrativos, 5 relacionadas con quejas por trámites ante la SEM, 4 por cobros excesivos de las diferentes I.E, 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	12
S.M.J.	3
M.A.	2
ACADÉMICO	1
A.L.P	1
A.H.G	3
R.M.B.	1
C.C.	2
GABO	4
I.P.	2
M.Q.P.	2
L.G	0
SEM	8
OTRO (Privados y ETDH)	8
TOTAL	49

**ANÁLISIS:** De las 49 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido del año 2021, 12 corresponden a la Institución Educativa Zaragoza, 8 a quejas por trámites antes la Secretaría de Educación, 8 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.	ACADEMICO	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	1	6
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	10	2	1	1			1	2	4	2	2				25
SALUD															0
SONIDO Y OTROS					1									1	2
TRÁMITES													5		5
TRANSPORTE															0
AMENAZAS			1			1									2
TOTAL	12	3	2	1	1	3	1	2	4	2	2	0	8	8	49

5.11. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

**INTERNET:** En el mes de septiembre se presentó falla en el servicio de internet durante una semana, situación que se notificó a la empresa prestadora del servicio, a la fecha de elaboración del informe, este servicio continuo intermitente.

**TELÉFONO:** Durante todo el mes de septiembre la Secretaría de Educación no cuenta con servicio telefónico para recibir ni enviar llamadas a dependencias fuera de la esta dependencia, situación que ha sido notificada al despacho y al área de Sistemas.

**PLATAFORMA S.A.C:** durante el mes de septiembre no se han presentado 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.

Las fallas presentadas con el servicio de internet y el servicio telefónico fueron reportadas al área de sistemas de la Secretaría mediante correo electrónico

6. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

- ✓ Se recibieron 1.301 requerimientos en el mes de septiembre de 2021, de los cuales 549 PQR, se encuentran finalizados, 258 en trámite y 494 asignados.
- ✓ El promedio de radicación de entrada para el mes de septiembre de 2021, fue de 59 radicaciones diarias.
- ✓ Para el mes de septiembre se atendieron 1141 usuarios, de manera presencial.
- ✓ Se evidencia para el mes de septiembre de 2021, un aumento en la cantidad de requerimientos radicados, pasando de 594 en el 2020 a 1301 en el 2021, así como en el número de usuarios atendidos, pasando de 766 en al año 2020 a 1141 en el 2021.
- ✓ En el mes de septiembre el canal más utilizado por los usuarios fue la plataforma S.A.C (web), con una participación del 63,49% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, Presencialmente se recibieron 221 solicitudes correspondiente al 16,99% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 18,52%; por correo certificado se recibió el 1,00%, vía telefónica no se recibió ninguna solicitud, generando el 0,00% de participación.

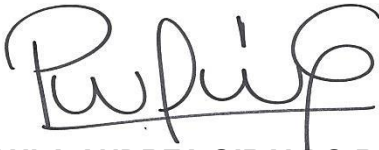
	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [36]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN 1

- ✓ En el mes de septiembre de 2021 se radicaron 1079 documentos externos (EE), y 457 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 70 radicaciones diarias.
- ✓ La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de septiembre de 2021, es de 99,63%.
- ✓ Se puede observar que, durante el 2021, la Secretaría de Educación presenta en promedio oportunidad de respuesta del 99,88%; esto se debe a que en el mes de enero, julio, agosto y septiembre se han presentado requerimientos vencidos por parte de las áreas de gestión, bajando el puntaje para la SEM, para el mes de septiembre la oportunidad de respuesta es del 99,63%, lo que significa que, durante el mes de septiembre se presentaron cuatro 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 septiembre de 2021, fue del 99,53%, ocupando el puesto No. 11, 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 septiembre de 2021, fue el señor ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ, ¡felicitaciones!
- ✓ 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 relación a los requerimientos que se encuentran pendientes, de meses anteriores, por parte de algunas áreas, 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, de lo contrario se dejarán hasta tanto no envíen copia de dicha respuesta.
- ✓ Teniendo en cuenta que durante el mes de septiembre se evidencia un pico en la radicación de peticiones, esto debido a unos derechos de petición en consulta sobre pagos de prestaciones sociales, se anexan a este informe, con el fin de realizar el debido seguimiento.
- ✓ De las veintidós (22) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación durante este mes, 19 se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento, tres quedan pendientes de seguimiento para el mes de octubre.
- ✓ Es evidente para el mes de septiembre un aumento inusual en las tutelas, por lo que el área encargada deberá remitir informe al comité directivo más afondo sobre este asunto.
- ✓ Para el mes de septiembre se recibió en la Secretaría de Educación, un total de ciento noventa y dos (192) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, de los cuales se realizará seguimiento en el informe a 3 de estos teniendo en cuenta que los demás son reclamos, de una firma de abogados la cual remitió 189 solicitudes de reclamaciones administrativas correspondientes mora por pago en las prestaciones sociales, este seguimiento se realizará a parte de las demás quejas reclamos y/o denuncias.
- ✓ De las tres quejas una se encuentra en estado finalizado, y las otras 2 se encuentran en estado asignado por lo cual se realizará seguimiento en el mes de octubre.
- ✓ De las 49 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2021, 25 corresponden a quejas contra docentes y/o directivos docentes, 6 correspondiente a quejas contra administrativos, 5 relacionadas con quejas por trámites ante la SEM, 4 por cobros excesivos de las diferentes I.E, las demás son quejas presentadas contra las Instituciones por diferentes motivos como lo describe el cuadro anterior.


	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [37]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN 1

- ✓ Se realizó el debido seguimiento a la calidad de las respuestas dadas a las Tutelas, derechos de petición y Quejas radicadas en la Secretaría de Educación Municipal para el mes de septiembre de 2021, así como a los requerimientos que fueron contestados fuera termino.
- ✓ 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 y en la intranet.

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)