

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

GESTIÓN EDUCACIÓN.



INFORME DE:

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

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:
 Septiembre 06 de 2021



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

1- INTRODUCCIÓN:

En el presente informe se hace un análisis de los requerimientos que ingresaron a la Secretaría de Educación Municipal en el mes de agosto 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 agosto 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 agosto 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 agosto 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 agosto de 2021, un análisis de los requerimientos radicados por dependencia, análisis a las respuestas dadas a las tutelas, quejas y derechos de petición radicadas en este despacho.

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

2- MARCO LEGAL:

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

3- OBJETIVO:

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

4- ALCANCE:

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

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

5- ELEMENTOS ANALIZADOS

- ✓ **ESTADO ACTUAL. RESUMEN DE RADICACIÓN.**
- ✓ **PERÍODO:** 1° de agosto de 2021 al 31 de agosto 2021.
- ✓ **Fecha de Elaboración:** septiembre 06 de 2021.

| | |
|----------------------------------|-----|
| Total, de Requerimientos. | 779 |
| | |
| Asignado | 129 |
| En trámite | 37 |
| Finalizado | 613 |
| Abierto | 0 |
| Anulado | 0 |
| | |

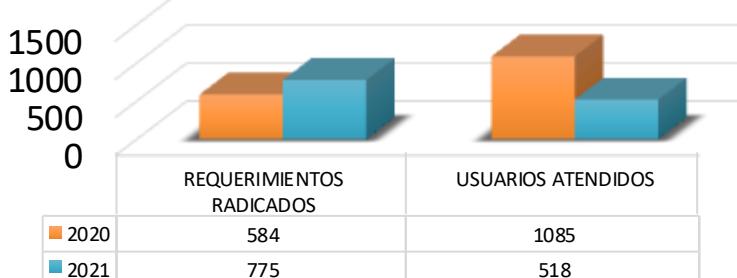
5.1. Resumen de radicación Año 2021.

| MES | REQUERIMIENTOS RADICADOS | DÍAS HÁBILES | PROMEDIO DE RADICACIÓN | USUARIOS ATENDIDOS |
|-----------------|--------------------------|--------------|------------------------|--------------------|
| Enero 2021 | 565 | 19 | 30 | 1095 |
| Febrero 2021 | 735 | 20 | 37 | 1124 |
| Marzo 2021 | 751 | 22 | 34 | 1184 |
| Abril 2021 | 666 | 20 | 33 | 932 |
| Mayo 2021 | 497 | 20 | 25 | 654 |
| Junio 2021 | 722 | 20 | 36 | 387 |
| Julio 2021 | 722 | 20 | 36 | 387 |
| Agosto 2021 | 779 | 19 | 41 | 518 |
| Septiembre 2021 | | | | |
| Octubre 2021 | | | | |
| Noviembre 2021 | | | | |
| Diciembre 2021 | | | | |
| TOTAL | 5346 | 160 | 267 | 6421 |

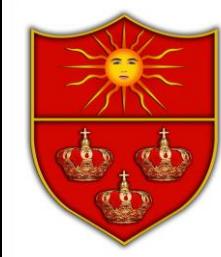
5.1.1 Resumen radicación agosto 2020 VS agosto 2021.

| AÑOS | REQUERIMIENTOS RADICADOS | DÍAS HÁBILES | PROMEDIO DE RADICACIÓN | USUARIOS ATENDIDOS | PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS |
|-------------|--------------------------|--------------|------------------------|--------------------|--------------------------------|
| AGOSTO 2020 | 584 | 19 | 31 | 1085 | 57 |
| AGOSTO 2021 | 779 | 19 | 41 | 518 | 27 |

5.1.2. Gráfica de radicaciones de agosto 2020 vs agosto 2021



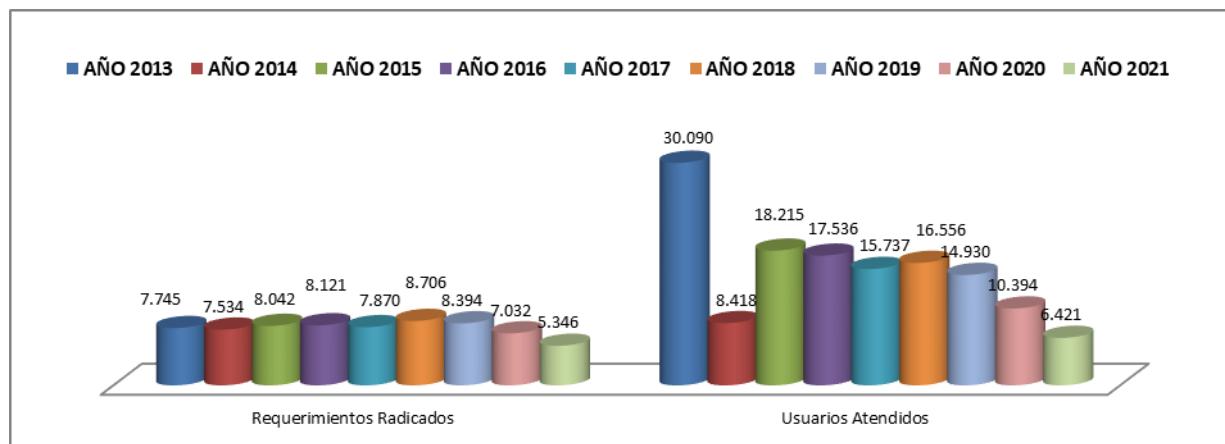
ANÁLISIS: Se evidencia para el mes de agosto de 2021, un aumento en la cantidad de requerimientos radicados, pasando de 584 en el 2020 a 775 en el 2021, sin embargo, en el número de usuarios atendidos se puede observar una disminución, pasando de 1085 en el año 2020 a 518 en el 2021.



INFORME

VERSIÓN 1

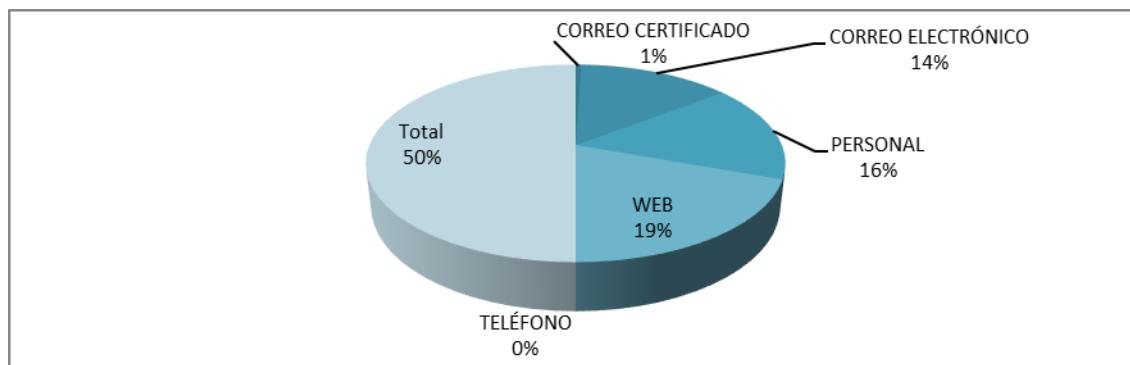
5.1.3 Número de requerimientos radicados y usuarios atendidos desde el año 2013, hasta lo que va corrido de año 2021.



5.2. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

| Canal | Numero | % |
|--------------------|--------|-------|
| CORREO CERTIFICADO | 8 | 1,03 |
| CORREO ELECTRÓNICO | 219 | 28,11 |
| PERSONAL | 248 | 31,84 |
| WEB | 304 | 39,02 |
| TELÉFONO | 0 | 0,00 |
| Total | 779 | 100 |

5.2.1. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL



En el mes de agosto el canal más utilizado por los usuarios fue la plataforma S.A.C (web), con una participación del 39,02% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, Presencialmente se recibieron 248 solicitudes correspondiente al 31,48% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 28,11%; por correo certificado se recibió el 1,03%, vía telefónica no se recibió ninguna solicitud, generando el 0,00% de participación.

5.2.2. Número de radicaciones WEB año corrido 2021

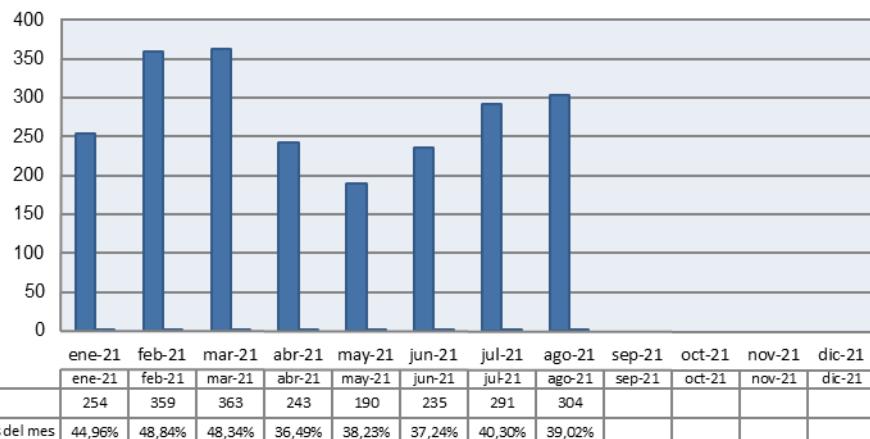
| Mes/Año | Ene 2021 | Feb 2021 | Mar 2021 | Abr 2021 | Mayo 2021 | Jun 2021 | Jul 2021 | Ago. 2021 | Sep. 2021 | Oct 2021 | Nov 2021 | Dic 2021 |
|---|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|
| Número de Radicados en el mes | 254 | 359 | 363 | 243 | 190 | 235 | 291 | 304 | | | | |
| % 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 | | | | |



INFORME

VERSIÓN 1

Número de Radicados web durante el año 2021

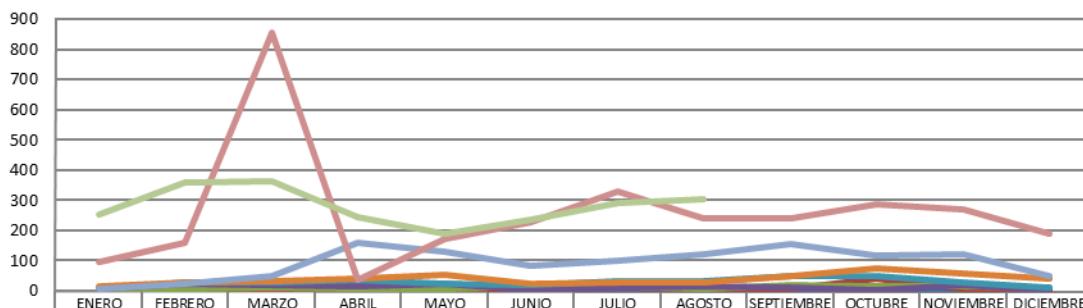


5.2.3. Radicación WEB mes a mes desde el año 2013 a 2021.

| | 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 | |
| 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 | 2239 |

5.2.4. GRÁFICA

Radicación WEB 2013 – 2021





INFORME

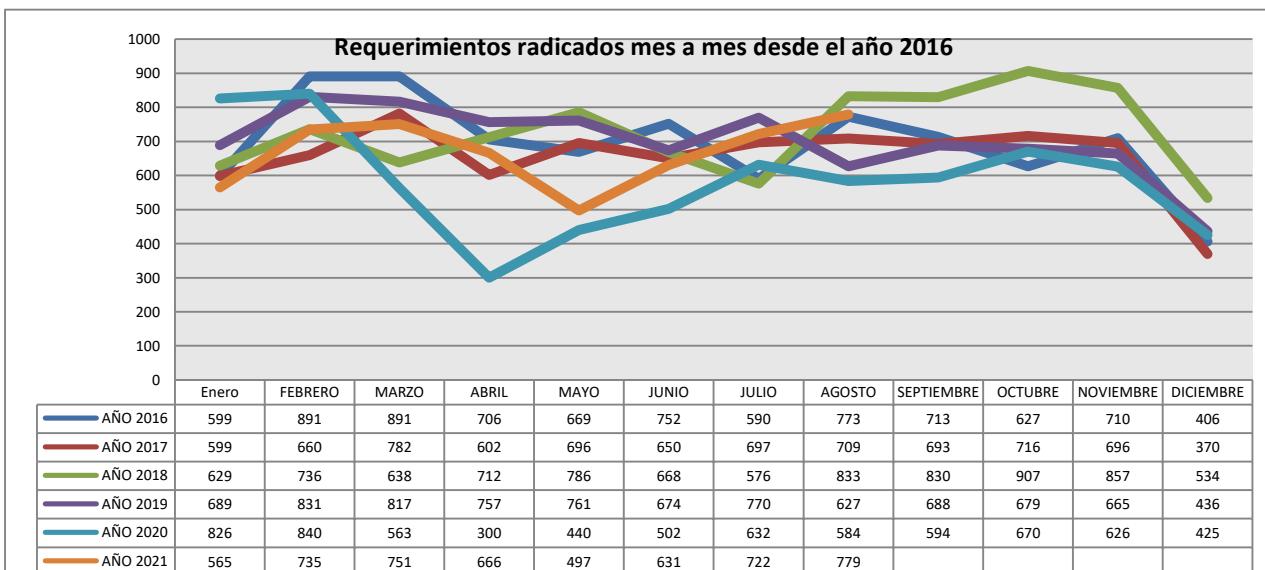
VERSIÓN 1

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, esto debido a la emergencia sanitaria, teniendo en cuenta, que pasamos de 1108 en el año 2019 a 3106 en el 2020, en lo que va corrido del año 2021 se ha generado un total de 2239 radicaciones web.

5.3. TOTAL, DE REQUERIMIENTOS RADICADOS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DESDE EL AÑO 2016.

| No. Requerimientos radicados. | | | | | | |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| MES | AÑO 2016 | AÑO 2017 | AÑO 2018 | AÑO 2019 | AÑO 2020 | AÑO 2021 |
| Enero | 599 | 599 | 629 | 689 | 826 | 565 |
| FEBRERO | 891 | 660 | 736 | 831 | 840 | 735 |
| MARZO | 891 | 782 | 638 | 817 | 563 | 751 |
| ABRIL | 706 | 602 | 712 | 757 | 300 | 666 |
| MAYO | 669 | 696 | 786 | 761 | 440 | 497 |
| JUNIO | 752 | 650 | 668 | 674 | 502 | 631 |
| JULIO | 590 | 697 | 576 | 770 | 632 | 722 |
| AGOSTO | 773 | 709 | 833 | 627 | 584 | 779 |
| SEPTIEMBRE | 713 | 693 | 830 | 688 | 594 | |
| OCTUBRE | 627 | 716 | 907 | 679 | 670 | |
| NOVIEMBRE | 710 | 696 | 857 | 665 | 626 | |
| DICIEMBRE | 406 | 370 | 534 | 436 | 425 | |
| TOTAL | 8327 | 7870 | 8706 | 8394 | 7002 | 5346 |

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 5346 requerimientos de los cuales 779 ingresaron en el mes de agosto, comparado con el mismo mes de años anteriores, este ocupa el primer lugar con mayor radicación. Los períodos con mayor radicación de requerimientos, son los meses de febrero, marzo, agosto y octubre, esta información es importante para las autorizaciones de permisos, vacaciones y/o ausentismos de funcionarios.

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

5.4. Resumen de radicación de Salida año 2021 (EE)

| MES | No. Requerimientos Externos (EE) | No. Respuestas enviadas (RE) | Total | Días Hábiles | Promedio de Radicación diaria |
|--------------|----------------------------------|------------------------------|-------------|--------------|-------------------------------|
| Enero | 545 | 230 | 775 | 19 | 41 |
| FEBRERO | 714 | 603 | 1317 | 20 | 66 |
| MARZO | 572 | 488 | 1060 | 22 | 48 |
| ABRIL | 496 | 601 | 1097 | 20 | 55 |
| MAYO | 435 | 342 | 777 | 20 | 39 |
| JUNIO | 822 | 357 | 1179 | 20 | 59 |
| JULIO | 672 | 492 | 1164 | 20 | 58 |
| AGOSTO | 1044 | 465 | 1509 | 19 | 79 |
| SEPTIEMBRE | | | | | |
| OCTUBRE | | | | | |
| NOVIEMBRE | | | | | |
| DICIEMBRE | | | | | |
| TOTAL | 5300 | 3578 | 8878 | 160 | 445 |

ANÁLISIS: En el mes de agosto de 2021 se radicaron 1044 documentos externos (EE), y 465 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 79 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 agosto de 2021, es de 99,74%.

| Oportunidad de Respuesta S.E.M. año 2021 | | | | | | | | | | | | |
|--|-------|-----|-----|-----|------|-----|-------|-------|------|-----|-----|-----|
| MES | ENE | FEB | MAR | ABR | MAYO | JUN | JUL | AGO. | SEP. | OCT | NOV | DIC |
| % Oportunidad de Respuesta S.E.M | 99,82 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 99,72 | 99,74 | | | | |

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

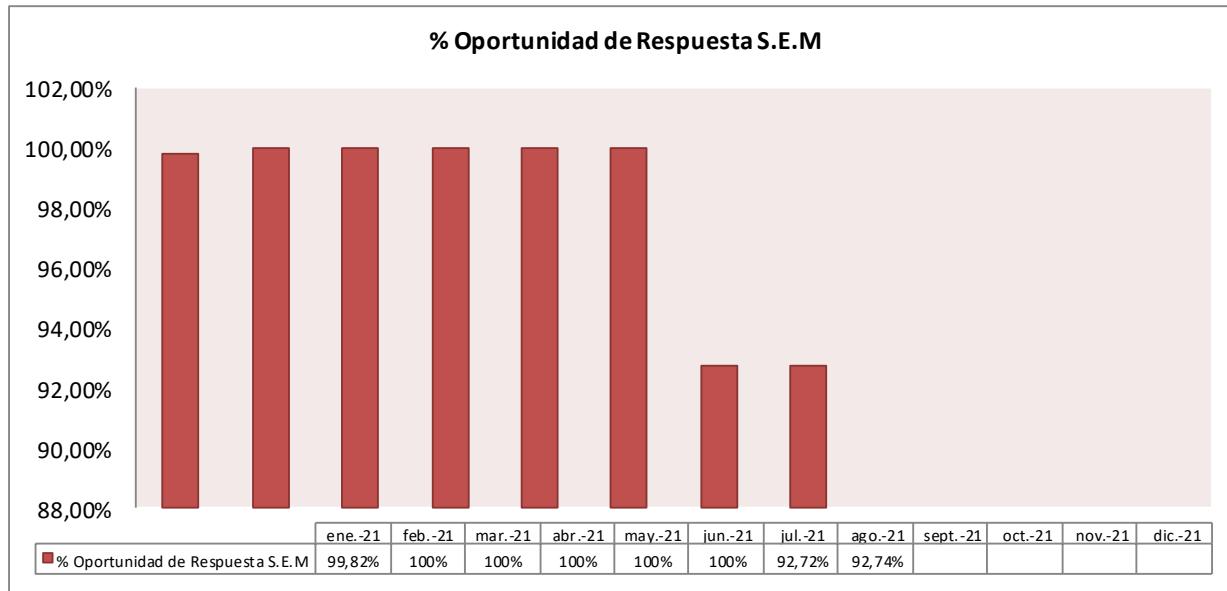
$$[(\text{Total de Requerimientos finalizados} + \text{requerimientos asignados} + \text{requerimientos anulados} + \text{requerimientos en trámite}) - (\text{requerimientos vencidos})] / (\text{Total de requerimientos radicados}) * 100.$$

| | | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|---------------|---------------|
| Oportunidad de respuesta | Total, requerimientos | 779 | 99,74% |
| | Contestados a tiempo | 777 | |
| | Contestados fuera de tiempo | 2 | |
| % Oportunidad de respuesta | | 99,74% | |

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

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

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



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR FUNCIONARIO



Durante el mes de agosto de 2021, se vencieron dos requerimientos, por parte de las áreas de prestaciones sociales 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.



**MUNICIPIO DE CARTAGO
VALLE DEL CAUCA**

Nit: 891.900.493.2

PAGINA [9]

**CÓDIGO:
MMDS.600.18.F.1**

INFORME

VERSIÓN 1

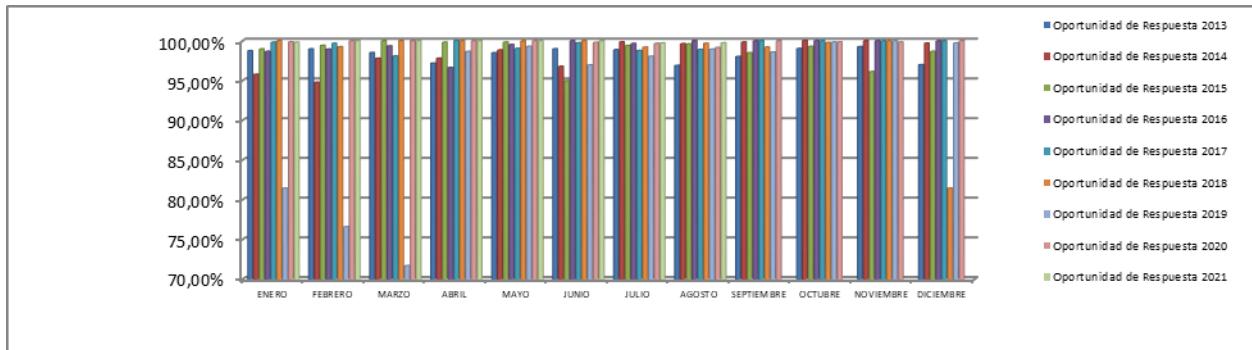
5.5.2. REQUERIMIENTOS RADICADOS POR FUNCIONARIO.

| AGOSTO 2021 | | | | | | | | | | |
|--------------|----------------------------------|--|----------------------|------------------|------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|---------------|---|
| No. | NOMBRE | ÁREA | TOTAL REQUERIMIENTOS | VENCIDOS DEL MES | OPORTUNIDAD DE GESTIÓN | OPORTUNIDAD DE RESPUESTA TOTAL VENC. | OPORTUNIDAD DE RESPUESTA FINALIZADOS | OPORTUNIDAD FINALIZADO RÁPIDO | PUNTAJE FINAL | OBSERVACIONES |
| 1 | EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA | COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO | 29 | 0 | 93% | 100% | 94% | 30% | 84 | GANÓ MES DE JULIO |
| 4 | VALENTINA MONSALVE LONDÓN | INSPECCIÓN Y VIGILANCIA | 64 | 0 | 89% | 100% | 86% | 0% | 81 | |
| 3 | ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ | DEL TALENTO HUMANO | 100 | 0 | 96% | 100% | 85% | 69% | 80 | |
| 2 | MARCELA VARGAS GÓMEZ | DESPACHO | 19 | 0 | 84% | 100% | 92% | 63% | 79 | DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA SEPTIEMBRE 2021 |
| 10 | HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA | DEL TALENTO HUMANO | 26 | 1 | 81% | 96% | 87% | 0% | 78 | DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS E INTERNOS HASTA MAYO 2022 |
| 6 | EVARISTO MORALES CABRERA | OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA | 55 | 0 | 44% | 100% | 87% | 0% | 77 | DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA |
| 9 | JUAN CARLOS MAZO RAMÍREZ | DEL TALENTO HUMANO | 14 | 0 | 100% | 100% | 90% | 100% | 77 | |
| 5 | LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ | CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO | 18 | 0 | 33% | 100% | 96% | 17% | 76 | |
| 11 | BLANCA LIBIA PARRA | CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO | 3 | 0 | 100% | 100% | 99% | 100% | 76 | |
| 8 | GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO | FINANCIERA | 20 | 0 | 70% | 100% | 89% | 71% | 75 | |
| 17 | WILDER STEVEN DÍAZ GARCÉS | DEL TALENTO HUMANO | 53 | 0 | 75% | 100% | 77% | 0% | 74 | |
| 18 | ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON | TALENTO HUMANO | 145 | 0 | 99% | 100% | 66% | 100% | 74 | |
| 7 | BIBIANA ALZATE CASTAÑO | ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS | 21 | 0 | 43% | 100% | 90% | 78% | 73 | DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA |
| 24 | ALCIRA GOMEZ VALENCIA | TALENTO HUMANO | 7 | 0 | 100% | 100% | 85% | 0% | 73 | |
| 12 | BASILIO ARTURO AVILA GALINDO | ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS | 15 | 0 | 20% | 100% | 92% | 0% | 73 | DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA SEPTIEMBRE 2021 |
| 13 | JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA | DEL TALENTO HUMANO | 40 | 0 | 70% | 100% | 84% | 86% | 73 | |
| 14 | CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ | DEL TALENTO HUMANO | 14 | 0 | 57% | 100% | 90% | 63% | 73 | DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA |
| 23 | HUGO VAN SERRA VASQUEZ | ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS | 5 | 0 | 100% | 100% | 87% | 40% | 73 | |
| 16 | BLANCA DOLORES MEJÍA CORREA | CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO | 8 | 0 | 50% | 100% | 91% | 0% | 72 | |
| 20 | MIRYAM RUIZ HURTADO | CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO | 6 | 0 | 67% | 100% | 91% | 0% | 72 | |
| 21 | MARTHA CECILIA DÍAZ LOAIZA | DESPACHO | 3 | 0 | 67% | 100% | 93% | 0% | 72 | DESCALIFICADA POR VENCIDOS DEL ÁREA E INTERNOS, DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA SEPTIEMBRE 2021 |
| 26 | PAULA ANDREA GIRALDO RODRÍGUEZ | ATENCIÓN AL CIUDADANO | 3 | 0 | 100% | 100% | 86% | 0% | 72 | GANÓ MES DE MAYO |
| 15 | SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO | ATENCIÓN AL CIUDADANO | 12 | 0 | 75% | 100% | 90% | 100% | 72 | |
| 28 | ABIMAEEL MARÍN MEJÍA | OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA | 13 | 0 | 100% | 100% | 70% | 0% | 71 | |
| 22 | GERMAN GREGORIO RAMÍREZ ALCALÁ | CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO | 3 | 0 | 67% | 100% | 91% | 0% | 71 | DESCALIFICADO BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA |
| 31 | MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS | DESPACHO | 6 | 0 | 100% | 100% | 77% | 0% | 70 | DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA NOVIEMBRE 2021 |
| 25 | GLORIA ELSY TORO DUQUE | DEL TALENTO HUMANO | 13 | 0 | 46% | 100% | 85% | 0% | 69 | DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS E INTERNOS HASTA MAYO 2022 |
| 29 | LAURA ANDREA APONTE | OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA | 4 | 0 | 100% | 100% | 83% | 50% | 69 | GANÓ MES DE JUNIO |
| 30 | PABLO CESAR TORO DUQUE | COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO | 16 | 0 | 88% | 100% | 67% | 21% | 69 | HASTA JUNIO 2021 |
| 19 | JULIAN ALBERTO GALLEGO DIAZ | COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO | 6 | 0 | 33% | 100% | 93% | 100% | 68 | DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA |
| 32 | VALERIA VARGAS GÓMEZ | DEL TALENTO HUMANO | 11 | 0 | 82% | 100% | 75% | 44% | 67 | |
| 27 | DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA | DEL TALENTO HUMANO | 5 | 0 | 40% | 100% | 87% | 50% | 66 | |
| 33 | MAURICIO CHARRY ORTÍZ | INSPECCIÓN Y VIGILANCIA | 4 | 0 | 75% | 100% | 80% | 33% | 65 | DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA SEPTIEMBRE 2021 |
| 34 | VALENTINA RESTREPO LONDÓN | EQUIPO DE APOYO PAE | 8 | 0 | 88% | 100% | 69% | 86% | 65 | |
| 36 | DALILA SABOGAL OSPINA | TECNOLOGÍA E INFORMATICA | 1 | 0 | 100% | 100% | 0% | 100% | 61 | |
| 35 | LINA MARIA GIRALDO OSPINA | EQUIPO DE APOYO PAE | 3 | 0 | 33% | 100% | 79% | 100% | 59 | |
| 37 | VALERIA POSADA ORREGO | PROGRAMAS Y PROYECTOS | 2 | 0 | 0% | 100% | 0% | #DIV/0! | 53 | |
| 38 | VÍCTOR HUGO ARIAS JARAMILLO | EQUIPO DE APOYO PAE | 3 | 1 | 0% | 67% | 0% | #DIV/0! | 53 | DESCALIFICADO POR VENCIDOS HASTA MAYO |
| 39 | OSCAR JULIAN PABON RINCON | TECNOLOGÍA E INFORMATICA | 1 | 0 | 0% | 100% | 0% | #DIV/0! | 53 | |
| 40 | CAROLINA BETANCOURT CORTES | EQUIPO DE APOYO PAE | 0 | 0 | #DIV/0! | #DIV/0! | 0% | #DIV/0! | 51 | SIN RADICADOS |
| 41 | CESAR AUGUSTO ROJAS GIL | EQUIPO DE APOYO PAE | 0 | 0 | #DIV/0! | #DIV/0! | 0% | #DIV/0! | 51 | SIN RADICADOS |
| 42 | JUAN CAMILO RIVAS PIE DRAHITA | ATENCIÓN AL CIUDADANO | 0 | 0 | #DIV/0! | #DIV/0! | 0% | #DIV/0! | 51 | SIN RADICADOS |
| 43 | JULIAN DAVID ARIAS GALLEGO | INSPECCIÓN Y VIGILANCIA | 0 | 0 | #DIV/0! | #DIV/0! | 0% | #DIV/0! | 51 | SIN RADICADOS |
| 44 | LUIS GUILLERMO PIE DRAHITA ORTÍZ | Administración del Sistema Calidad | 0 | 0 | #DIV/0! | #DIV/0! | 0% | #DIV/0! | 51 | DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA DICIEMBRE 2021 - SIN RADICADOS |
| 45 | LUZ STELLA LÓPEZ | CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO | 0 | 0 | #DIV/0! | #DIV/0! | 0% | #DIV/0! | 51 | SIN RADICADOS |
| 46 | WILSON RAMOS OSORIO | OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA | 0 | 0 | #DIV/0! | #DIV/0! | 0% | #DIV/0! | 51 | DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA - SIN RADICADOS |
| TOTAL | | | 779 | 2 | | | | | | |

El funcionario con mejor gestión en la plataforma S.A.C, en los requerimientos asignados durante el mes de agosto de 2021, fue el señor **VALENTINA MONSALVE**.

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

5.5.3. Oportunidad de Respuesta 2016 – 2021



5.5.4. Oportunidad de Respuesta 2016 – 2021

| Oportunidad de Respuesta 2015 | Oportunidad de Respuesta 2016 | Oportunidad de Respuesta 2017 | Oportunidad de Respuesta 2018 | Oportunidad de Respuesta 2019 | Oportunidad de Respuesta 2020 | Oportunidad de Respuesta 2021 |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 98,97% | 98,67% | 99,83% | 100% | 81,46% | 99,87% | 99,82% |
| 99,43% | 98,95% | 99,69% | 99,25% | 76,60% | 100% | 100% |
| 100% | 99,35% | 98,09% | 100% | 71,70% | 100% | 100% |
| 99,82% | 96,64% | 100% | 100% | 98,65% | 100% | 100% |
| 99,85% | 99,52% | 99,05% | 99,98% | 99,30% | 100% | 100% |
| 94,96% | 100% | 99,76% | 100% | 96,96% | 99,80% | 100% |
| 99,40% | 99,67% | 98,78% | 99,20% | 98,05% | 99,68% | 99,72% |
| 99,61% | 100% | 98,91% | 99,68% | 98,93% | 99,15% | 99,74% |
| 98,50% | 100% | 100% | 99,21% | 98,58% | 100% | |
| 99,29% | 100% | 100% | 99,78% | 99,86% | 99,85% | |
| 96,12% | 100% | 100% | 100% | 100,00% | 99,84% | |
| 98,67% | 100% | 100% | 81,46% | 99,72% | 100% | |

Se puede observar que, durante el 2021, la Secretaría de Educación presenta en promedio oportunidad de respuesta del 99,91%; esto se debe a que en el mes de enero, julio y agosto se han presentado requerimientos vencidos por parte de las áreas de gestión, bajando el puntaje para la SEM, para el mes de agosto la oportunidad de respuesta es del 99,74%, lo que significa que, durante el mes de agosto se presentaron dos requerimientos vencidos, es decir fueron resueltos fuera de los términos establecidos por la normatividad vigente, por lo cual se sugiere al comité directivo, realizar las acciones pertinentes.

5.6 RANKING AÑO 2021.

El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de agosto de 2021, fue del 99,72%, ocupando el puesto No. 9, este reporte el Ministerio de Educación lo publica en la plataforma S.A.C.

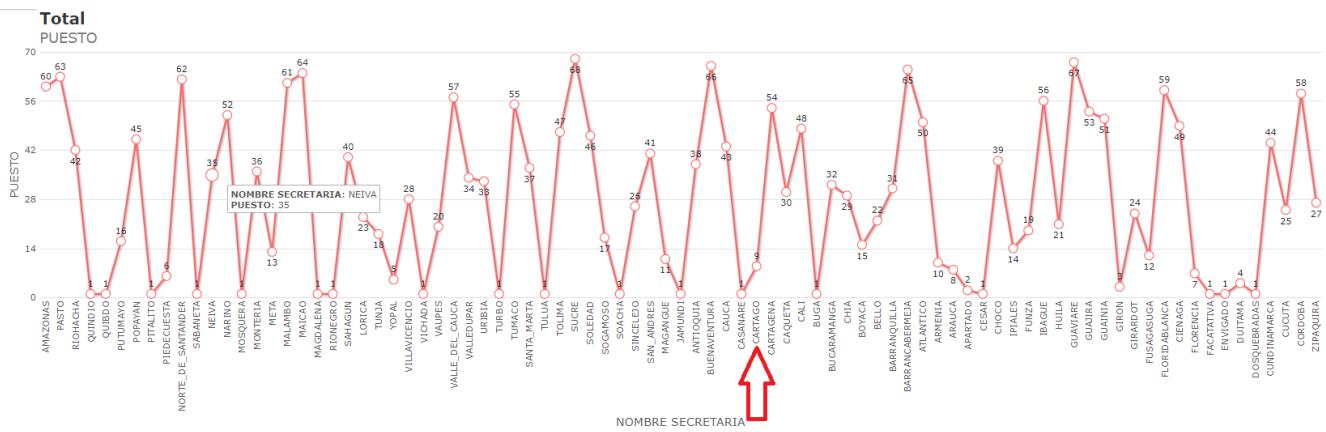
| RANKING AÑO 2021 | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-------|-----|-----|-----|------|-----|-------|-------|------|-----|-----|------|--|
| | Enero | Feb | Mar | Abr | Mayo | Jun | Julio | Ago. | Sep. | Oct | Nov | Dic. | |
| % Oportunidad de respuesta SEM | 99,81 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 99,64 | 99,72 | | | | | |
| Puesta a Nivel Nacional | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 14 | 9 | | | | | |



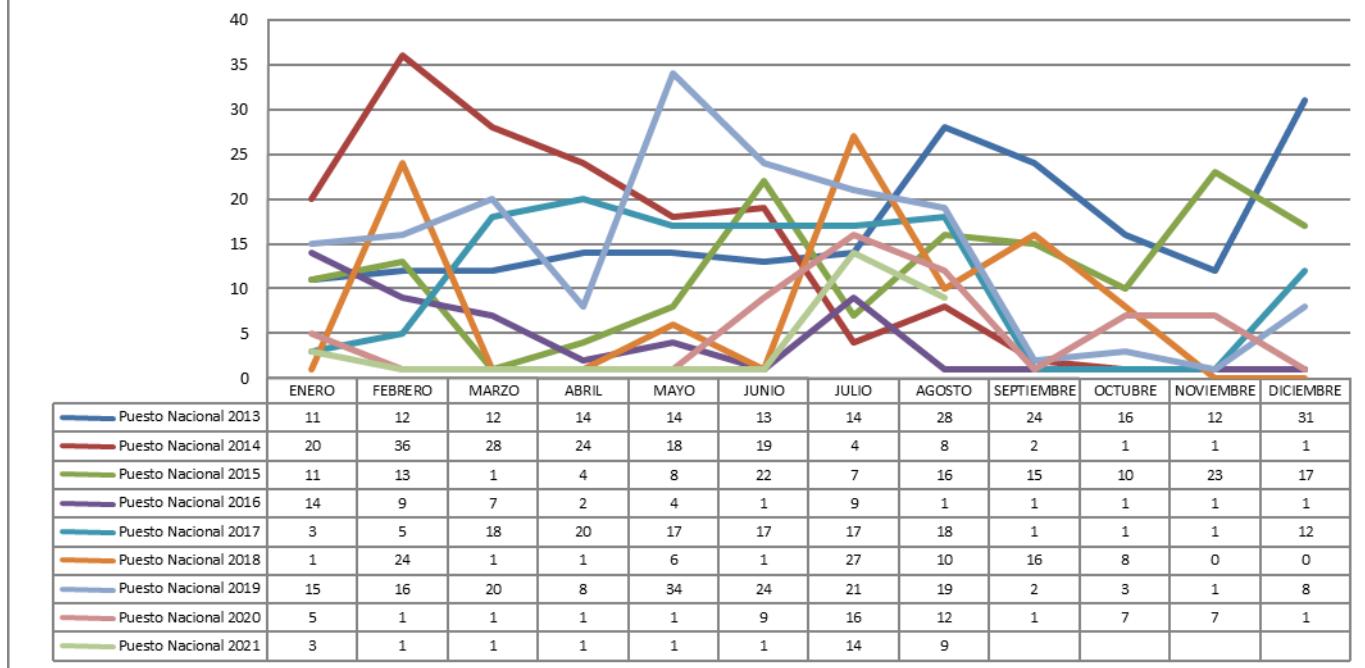
INFORME

VERSIÓN 1

5.6.1. RANKING NACIONAL MES DE AGOSTO 2021



Ranking de la Secretaría de Educación a nivel Nacional desde el año 2013



Puesto Nacional 2021



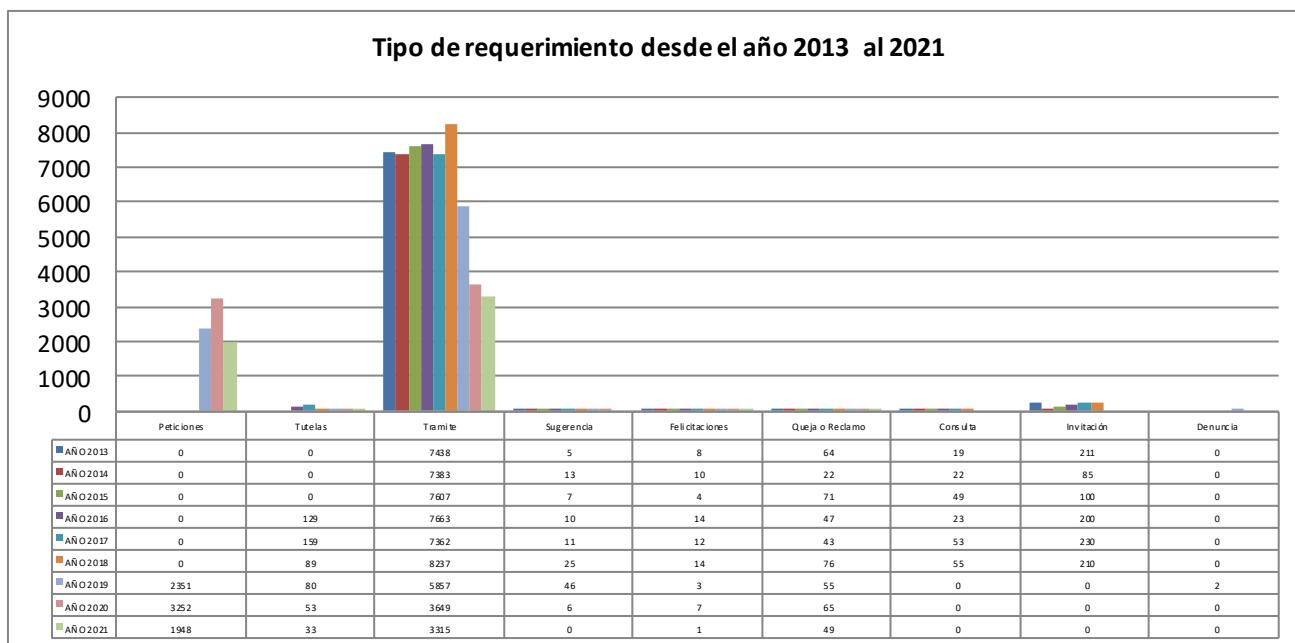
En cuanto al puesto que ocupó la Secretaría de Educación a nivel nacional durante el mes de agosto de 2021, se refleja una mala gestión por parte de dos áreas de gestión de la Secretaría de Educación.



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.



| 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% | 1948 | 36,44% |
| 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% | 33 | 0,62% |
| Trámite | 7438 | 96,04% | 7383 | 97,98% | 7607 | 97,05% | 7663 | 94,77% | 7362 | 93,55% | 8237 | 94,61% | 5857 | 69,78% | 3649 | 51,89% | 3315 | 62,01% |
| 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% | 49 | 0,92% |
| 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% | 5346 | 100% |

En la Secretaría de Educación en lo que va corrido el año 2021 se han radicado un total de 5346 requerimientos a través del Sistema de Atención al Ciudadano S.A.C, de los cuales el 62,01% corresponde a trámites.

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

5.7.2. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LOS PQRS RADICADOS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DURANTE EL MES DE AGOSTO 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 todos, 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.

| No | NUMERO S.A.C. | Contenidos | Funcionarios responsables | RESPUESTAS y/o ESTADO | RESPUESTA DE CALIDAD |
|----|------------------|---|--|---|---|
| 1 | CAR2020ER 005464 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | Gestión del talento humano (hojas de vida) | El día 06 de octubre de 2020, me comunica vía telefónica, el señor, Asesor de la Gobernación del Valle del Cauca, solicitando el decreto general con el cual el Municipio de Cartago, Valle del Cauca, vinculó a todo el personal Docente, Directivos Docentes y Administrativos a la planta de personal global del Municipio de Cartago Valle. | Se amplió la respuesta médica CAR2021EE00 8825 |
| 2 | CAR2021ER 004185 | PERMISOS SINDICALES Y COLECTIVOS | Gestión de Asuntos Legales y Públicos | Acuso recibido, se atiende por parte de esta secretaría el permiso sindical otorgado a la Funcionaria Bibiana Álvarez Castaño, cumpliendo con lo estipulado en el oficio de la referencia. | NO Se solicita al área ampliar la respuesta dada |
| 3 | CAR2021ER 004908 | 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 |
| 4 | CAR2021ER 003289 | 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 Secretaría 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 |
| 5 | CAR2021ER 005374 | Solicitud de información PAE | Equipo de Apoyo PAE | Se dio respuesta mediante CAR2021EE009204. | SI |
| 6 | CAR2021ER 004622 | Información tesorería general recurso de la contribución parafiscal de los espectáculos públicos. | Gestión Financiera | Nos damos por enterados de la información suministrada, referente a Tesorería General, recurso de la contribución parafiscal de los espectáculos públicos - Decreto 1080 de 2015." | SI |
| 7 | CAR2021ER 004630 | Municipio de Cartago Valle "Iniciar proceso para retiro total de cesantías" | Gestión del Talento Humano Prestaciones Sociales | Para la solicitud de la prestación, se debe diligenciar un formulario, el cual, le llegará adjunto, con el nombre CESANTÍAS, requisito inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, documento que nos suministra la información de entrada necesaria, para iniciar el trámite, hacer seguimiento y la trazabilidad del mismo. El formulario, una vez diligenciado, se debe radicar con los documentos anexos, en atencionalciudadano@semcartago.gov.co. En la Hoja (2) del formulario, encontrará clasificados, estos documentos que se deben anexar, de acuerdo al tipo de retiro parcial de cesantías, que solicitará, algunos, son comunes y otros dependen si es para estudios, compra de vivienda, reparación de vivienda, entre otros. Recomendamos, ser muy diligente y cuidadosa, al anexar esta información, durante la emergencia, usted enviará escaneado en copia simple, por lo que, tiene que ser un buen escaneo, sin documentos borrosos o ilegibles. De conformidad con el Decreto 491 de 2020. | SI |
| 8 | CAR2021ER 004632 | Activar el acceso a mi desprendible de pago | Gestión del Talento Humano - Nómina | Por medio de la presente, de manera respetuosa, se envía información requerida, para acceder al Humano en línea, usando el correo soledadbarco@hotmail.com y la contraseña puesta por usted, en caso de no recordar contraseña, le puede dar en la opción restablecer por medio del siguiente link: https://rrhh.gestionsecretariaseducacion.gov.co/humanoEL/ingresar.aspx?Ent=Cartago , Quedamos atentos a cualquier inquietud. | SI |



INFORME

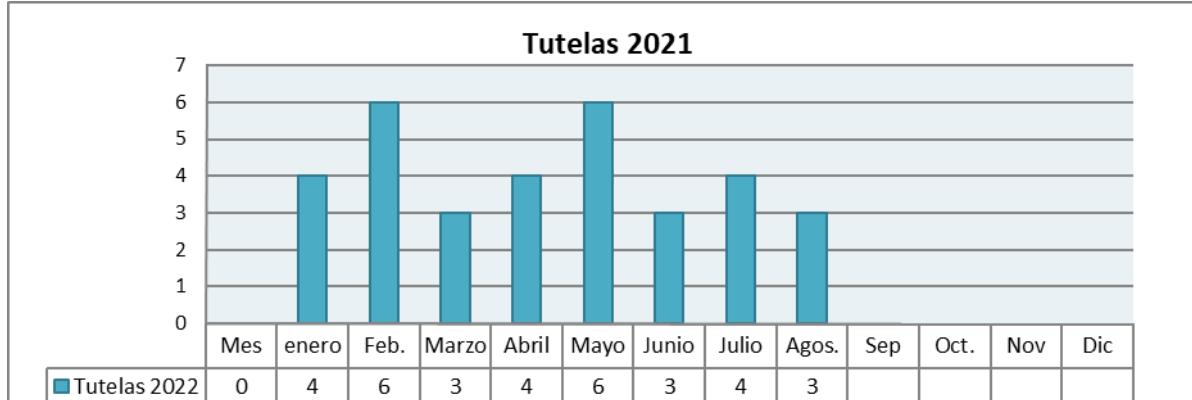
VERSIÓN 1

| No | NUMERO S.A.C. | Contenidos | Funcionarios responsables | RESPUESTAS y/o ESTADO | RESPUESTA DE CALIDAD |
|----|------------------|--------------------------------------|--|---|----------------------|
| 9 | CAR2021ER 004703 | Formato Retiro de Bienes devolutivos | Gestión Administrativa De Bienes y Servicios | "Cordial saludo: Me permito manifestarle, el recibido del formato de Retiro de Bienes Devolutivos, el cual se está utilizando en las Instituciones Educativas y la Secretaría de Educación." | SI |

5.8. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2021.

| Tutelas 2021 | |
|--------------|-----------|
| Mes | Radicados |
| Enero | 4 |
| Febrero | 6 |
| Marzo | 3 |
| Abril | 4 |
| Mayo | 6 |
| Junio | 3 |
| Julio | 4 |
| Agosto | 3 |
| Septiembre | |
| Octubre | |
| Noviembre | |
| Diciembre | |
| TOTAL | 33 |

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 AGOSTO DE 2021.

De las tres (03) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en este mes, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento.

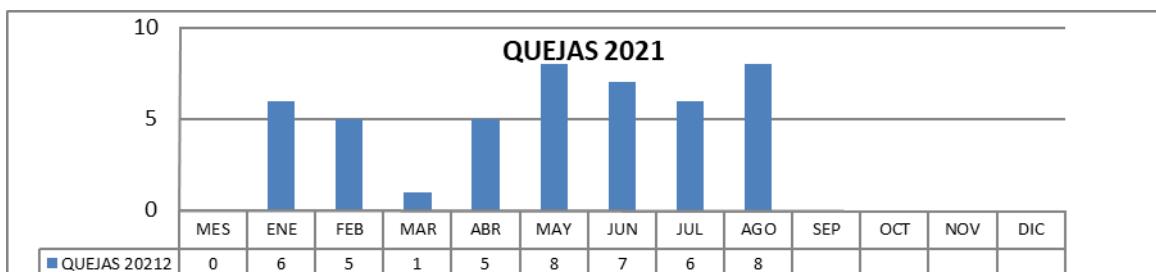
| NUMERO S.A.C | Contenidos | RESPUESTAS y/o ESTADO | RESPUESTA DE CALIDAD |
|-----------------|--|---|----------------------|
| CAR2021ER005168 | NOTIFICACIÓN OFICIO 896 ADMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA | Se dio respuesta mediante CAR2021ER005168 | SI |
| CAR2021ER005157 | Acción de Tutela No. 76-147-40-88-005-2021-00143-00 Accionante: MARÍA PAULA GARCÍA SARMIENTO Representante Legal: PAOLA ANDREA GARCÍA SARMIENTO Acción | Se dio respuesta mediante CAR2021EE008570 | SI |
| CAR2021ER004812 | 2021-00404AdmiteSecretariaEducaciónCartago | Se dio respuesta mediante CAR2021EE007687 | SI |

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

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

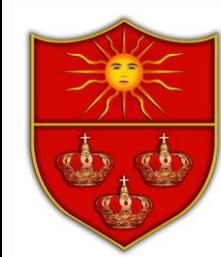
| QUEJAS | |
|--------------|-----------|
| MES | RADICADOS |
| Enero | 6 |
| Febrero | 5 |
| Marzo | 1 |
| Abril | 5 |
| Mayo | 8 |
| Junio | 7 |
| Julio | 6 |
| Agosto | 8 |
| Septiembre | |
| Octubre | |
| Noviembre | |
| Diciembre | |
| TOTAL | 46 |

5.9.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



- ✓ Para el mes de agosto se recibió en la Secretaría de Educación, ocho (8) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, seis se encuentran asignadas por lo que se le realizará seguimiento en el mes de septiembre, las otras dos están debidamente tramitadas, la queja CAR2021ER003410, la respuesta dada no cumple con los estándares de calidad, por lo cual se les solicita a las áreas encargadas la ampliación de esta al ciudadano, con copia al área de Atención al ciudadano.
- ✓ El radicado CAR2021ER004337, corresponde al mes de agosto, y se encontraban pendiente de respuesta por lo cual se le hace debido seguimiento.

| No. | No. S.A.C. | Contenido | Funcionario responsable | Respuesta y/o estado | CUMPLE (SI / NO) |
|-----|------------------|----------------------------|--|--|--|
| 1 | CAR2021ER 000402 | Quejas Contra Funcionarios | Gestión de la inspección y vigilancia de los establecimientos educativos | De manera atenta me permito adjuntar la comunicación enviada al Establecimiento Educativo Nuevo Quimbaya con motivo de su queja. | NO se solicita al área competente, ampliar la información. |
| 2 | CAR2021ER 000240 | Quejas Contra Funcionarios | Despacho | Manifestamos total disponibilidad para dar respuesta efectiva y eficiente a cualquier solicitud suya relacionada con cualquier tipo de acompañamiento que la institución requiera. Estamos de acuerdo con usted en que hay ocasiones en que las notificaciones llegan un día antes, e incluso el mismo día del evento", en relación con acciones que se ha programado desde el Ministerio y sobre la que no tenemos control, pero que ya se lo hemos expresado en varias oportunidades al ente rector. | La Respuesta dada es improcedimental. |



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

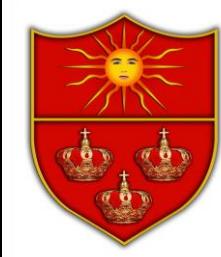
PAGINA [16]

**CÓDIGO:
MMDS.600.18.F.1**

INFORME

VERSIÓN 1

| | | | | | |
|----|------------------|--|--|--|----|
| 3 | CAR2021ER 000481 | Quejas Contra Docentes | Gestión del talento humano | <p>Me permito comunicarle, que se procedió a remitirla a la Oficina de Control Interno Disciplinario, con el fin, de que se dé continuidad al debido proceso y se obre de conformidad.</p> <p>Por lo anterior, se hace necesario, que realice y remita a este Despacho, un reporte donde se evidencie en detalle, las situaciones presentadas con el docente en mención, donde conste, fecha, hora y situación o queja que se esté presentando en el desarrollo de sus funciones, reporte que será remitido a su vez, a la oficina disciplinaria para lo pertinente.</p> | SI |
| 4 | CAR2021ER 000250 | Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas Pecuniarios - Cobros No Contemplados | Gestión de la cobertura del servicio educativo | 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 párrafo 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 medida 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 expedirán una vez se pronuncie la Sociedad Fiduciaria, LA FIDUPREVISORA S.A., que administra los recursos del FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO - FOMAG. Estamos atentos, al estudio que emane de la entidad fiduciaria, negando o aprobando, el proyecto enviado y radicado, para notificarla oportunamente, de tal decisión. | SI |
| 10 | CAR2021ER 000983 | Queja por el PAE | EQUIPO DE APOYO PAE | En primer lugar, se debe aclarar que la distribución de complemento alimentario en el Municipio de Cartago Valle del Cauca, se realiza teniendo en cuenta los criterios de Focalización contenidos en el artículo 4.1.2 de la Resolución No. 29452 de 2017, expedida por el Ministerio de Educación Nacional; Con base en la atención a esta Focalización, se puede presentar la situación que, algunos | SI |



**MUNICIPIO DE CARTAGO
VALLE DEL CAUCA**

Nit: 891.900.493.2

PAGINA [17]

**CÓDIGO:
MMDS.600.18.F.1**

INFORME

VERSIÓN 1

| | | | | | |
|----|------------------|---|--|---|---------------------------------------|
| | | | | 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. | |
| 11 | CAR2021ER 001181 | Documentos adicionales de evidencia al radicado CAR2021ER0005 31. | Gestión del Talento Humano | Me permito comunicarle, que en atención a lo establecido en la Ley 1010 de 2006, se procedió a remitir al Comité de Acoso Laboral de la Alcaldía Municipal, mediante CAR2021EE001916, por ser el competente, frente a las situaciones por acoso laboral, con todas las evidencias aportadas por usted, en los radicados CAR2021ER00531 Y CAR2021ER1181. Será el Comité de Acoso Laboral, quien en adelante inicie y agote todo el debido proceso, adjunto, copia del oficio remitido por este despacho. | SI |
| 12 | CAR2021ER 001850 | Respuestas a Reclamo | Gestión de la Inspección y Vigilancia EE los Establecimientos Educativos | De acuerdo a la solicitud, nos permitimos informarles que la corrección en la plataforma SIMAT ya fue efectuada para beneficio y proceso del estudiante. Por lo cual, ya pueden revisar y verificar su matrícula correspondiente para fines pertinentes. | SI |
| 13 | CAR2021ER 002287 | Respuesta a acusación de Falsedad. | OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA | Somos respetuosos de los procesos, que se manejan en la Institución Educativa, a su cargo, teniendo en cuenta, lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 715 de 2001, sobre las funciones de Rectores o Directores de las instituciones educativas públicas, que tendrá, entre otras, las siguientes: Formular planes anuales de acción y de mejoramiento de calidad, y dirigir su ejecución, (Numeral 4); Dirigir el trabajo de los equipos docentes y establecer contactos interinstitucionales para el logro de las metas educativas, (Numeral 5), quedamos atentos a las resultas del mismo, esperando y confiando, en una solución mediante acuerdo conciliatorio para dirimir la controversia presentada. Las desigualdades de criterios, percepciones y opiniones, entre docentes y directivos docentes, debe buscar un acercamiento de los planteamientos ideológicos, en procura de una mejor prestación del servicio educativo, para el cumplimiento de los fines del Estado y del derecho a la educación de los niños, niñas y adolescentes, consagrados en la Constitución Política. | SI |
| 14 | CAR2021ER 002288 | INCONFORMIDAD POR NO INICIO DE PROGRAMA | GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO | En este momento la Universidad Minuto de Dios debe continuar con el programa hasta darle fin al grupo de estudiantes que iniciaron el programa que fue abierto por la Secretaría de Educación de Cartago. La respuesta que brindo la Universidad debe ser verificada por la Secretaría de Educación. | SI |
| 15 | CAR2021ER 002290 | Queja en contra del trato inadecuado que brinda el funcionario | DESPACHO | Cordial saludo, En atención al oficio quejoso con radicado No. CAR2021ER002290 recibido en este despacho, en contra del funcionario EFRAÍN RODRÍGUEZ CARDONA, me permito comunicarle que se procedió a requerir al funcionario con el fin de continuar con el debido proceso, para lo cual se anexa la respuesta enviada por el funcionario en mención. Adicionalmente queremos presentarle disculpas, en nombre de la Secretaría de Educación Municipal, por los inconvenientes ocasionados, ya que siempre nuestra misión institucional es ofrecer un trato cordial y con valores para toda la comunidad educativa y la ciudadanía en general, recalmando el cumplimiento de los deberes como funcionarios públicos de nuestro equipo de trabajo, esperamos que esta situación quede subsanada. Estaremos atentos a sus inquietudes. | La Respuesta dada es improcedimental. |

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

| | | | | | |
|----|------------------|---|--|---|---------------------------------------|
| 16 | CAR2021ER 002396 | INCONFORMIDAD POR NO INICIO DE PROGRAMA | GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO | La respuesta anterior a este S.A.C, le da a conocer que su queja ha sido estudiada y se programará una reunión con las directivas de la Universidad Minuto de Dios, con el fin de verificar la situación que usted expone. | NO |
| 17 | CAR2021ER 002710 | notificar irregularidades presentadas con el personal de servicios generales. | Oficina de Administración Educativa | Este Despacho, manifiesta, en relación al asunto recibido, de la comunicación de la rectora de la Institución Educativa Sor María Juliana, en la cual realiza una serie de presuntas irregularidades, (incumplimiento de un deber o de una prohibición u omisión en el ejercicio de las funciones), con relación a la actitud de las funcionarias 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 PÚBLICA | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | Se dio respuesta mediante CAR2021EE004510 | SI |
| 21 | CAR2021ER 002971 | SITUACIÓN DE CONVIVENCIA LABORAL | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | Este Despacho, en relación a la copia del asunto recibido, enviado por la funcionaria administrativa de la Institución Educativa Manuel Quintero Penilla, expresamos, estar enterados y/o notificados del asunto en cuestión; por lo que, se remitirá a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Alcaldía Municipal, por competencia, ya que, es la dependencia encargada, de evaluar la queja y determinar si pueda dar lugar al inicio de las acciones disciplinarias pertinentes; y adelante las respectivas acciones disciplinarias con el objeto de esclarecer los hechos, si a ello hubiere lugar. | SI |
| 22 | CAR2021ER 003061 | REPORTE NOVEDAD PLAQUE TEO EN LA I. E | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | Acorde con lo reportado en su escrito, este Despacho, manifiesta desconocer las razones de lo consignado, por lo que, se le requerirá, nos informe a la menor brevedad posible, sobre las actividades por él realizadas, en qué estado se encuentra el inventario actual de la Institución Educativa, que ha venido realizando, qué queda pendientes por inventariar. De otra parte, se le requerirá, realizar semanalmente, una planeación de visitas y de las actividades a realizar, en un cronograma, llenando un Acta de Visita, debidamente firmado por el Directivo Docente que lo atiende. Igualmente, se le requerirá al funcionario encargado, para rinda un informe de la labor realizada, explicando detalladamente, el porqué de la parálisis de la gestión, el tiempo de ejecución para terminar y llevarlo a cabo. | La Respuesta dada es improcedimental. |
| 23 | CAR2021ER 003074 | Situación de Acoso laboral | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | Se dio respuesta mediante CAR2021EE004842 | SI |
| 24 | CAR2021ER 003148 | QUEJA DOCENTE CONTRA PADRE | GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO | Se sugiere desde la secretaría de educación y la profesional de cobertura quien atendió la queja solicitar de la manera más cordial que dichos | SI |

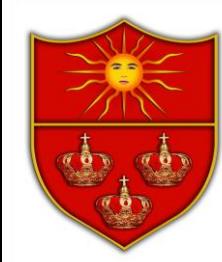
| | | |
|--|--|--|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [19] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1 |
| INFORME | | VERSIÓN 1 |

| | | | | | |
|----|------------------|--|----------------------------|--|----|
| | | DE FAMILIA | EDUCATIVO | 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. | |
| 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 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 | SI |



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

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



INFORME

VERSIÓN 1

| | | | | | |
|----|------------------|---|--|--|-----|
| | | | | 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 incumpliendo 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 presencialidad | Gestión de Asuntos Legales y Públicos | ASIGNADO | N/A |
| 41 | CAR2021ER 005203 | Queja contra institución educativa | GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE | Cordial saludo. De manera atenta remito copia de la comunicación que la Secretaría de Educación de Cartago envió a | NO |

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

| | | | | | |
|----|------------------|---|---------------------------------|--|-----|
| | | | LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS | la parte interesada en este caso, con motivo de la radicación del Ministerio de Educación con número 2021EE289498. | |
| 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 Secretaría 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 gloria Inés Quintero | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | ASIGNADO | N/A |
| 44 | CAR2021ER 005272 | PQR - QUEJA Y RECLAMO Acudientes de los Estudiantes del Grado 3-6 Jornada tarde GABO sede María Inmaculada | 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 |

5.10. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

| QUEJAS 2021 | |
|-------------------------------------|-----------|
| MOTIVO DE LA QUEJA | CANTIDAD |
| ACOSO ESCOLAR O BULLYNG | 0 |
| ACOSO LABORAL | 1 |
| ADMINISTRATIVOS | 5 |
| COBROS | 4 |
| CONVIVENCIA | 0 |
| CUPOS | 1 |
| E.T.D.H. | 2 |
| INFRAESTRUCTURA | 0 |
| N.E.D.D. | 0 |
| NO IDENTIFICADA | 0 |
| PAE | 1 |
| QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES | 24 |
| SALUD | 0 |
| SONIDO Y OTROS | 1 |
| TRÁMITES | 5 |
| TRANSPORTE | 0 |
| AMENAZAS | 2 |
| TOTAL | 46 |

ANÁLISIS: De las 46 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2021, 24 corresponden a quejas contra docentes y/o directivos docentes, 5 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.

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

5.10.1. INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

| QUEJAS 2021 | |
|---------------------------|-----------------|
| MOTIVO DE LA QUEJA | CANTIDAD |
| ZARAGOZA | 11 |
| 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) | 6 |
| TOTAL | 46 |

ANÁLISIS: De las 46 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido del año 2021, 11 corresponden a la Institución Educativa Zaragoza, 8 a quejas por trámites antes la Secretaría de Educación, 6 a quejas de Instituciones Privadas, de las cuales se describen los motivos a continuación:

5.10.2. DESCRIPCIÓN DE QUEJAS POR MOTIVO E INSTITUCIÓN.

| QUEJAS/RECLAMOS | ZARAG OZA | S.M.J. | M.A. | ACADÉ MICO | A.L.P | A.H.G | R.M.B. | C.C. | GABO | I.P. | M.Q.P. | L.G | SEM | OTRO (Privados y ETDH) | TOTAL |
|--|--------------|--------|------|---------------|-------|-------|--------|------|------|------|--------|-----|-----|------------------------------|-----------|
| ACOSO ESCOLAR O BULLYNG | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| ACOSO LABORAL | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| ADMINISTRATIVOS | 1 | 1 | | | | 1 | | | | | | | 2 | | 5 |
| COBROS | | | | | | 1 | | | | | | | | 3 | 4 |
| CONVIVENCIA | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| CUPOS | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 |
| E.T.D.H. | | | | | | | | | | | | | | 2 | 2 |
| INFRAESTRUCTURA | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| N.E.D.D. | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| NO IDENTIFICADA | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| PAE | | | | | | | | | | | | | 1 | | 1 |
| QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES | 9 | 2 | 1 | 1 | | | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | | | | 24 |
| SALUD | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| SONIDO Y OTROS | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| TRÁMITES | | | | | | | | | | | | | 5 | | 5 |
| TRANSPORTE | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| AMENAZAS | | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | 2 |
| TOTAL | 11 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 0 | 8 | 6 | 46 |

5.11. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

INTERNET: En el mes de agosto se presentó falla en el servicio de internet durante una semana, situación que se notificó a la empresa prestadora del servicio.

TELÉFONO: En el mes de agosto se identificó que no hay servicio telefónico, el cual a la fecha no se ha restaurado.

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

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

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.

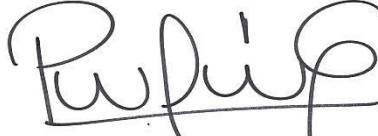
- ✓ Se recibieron 779 requerimientos en el mes de agosto de 2021, de los cuales 613 PQR, se encuentran finalizados, 37 en trámite y 129 asignados.
- ✓ El promedio de radicación de entrada para el mes de agosto de 2021, fue de 41 radicaciones diarias.
- ✓ Para el mes de agosto se atendieron 518 usuarios, de manera presencial.
- ✓ Se evidencia para el mes de agosto de 2021, un aumento en la cantidad de requerimientos radicados, pasando de 584 en el 2020 a 775 en el 2021, sin embargo, en el número de usuarios atendidos se puede observar una disminución, pasando de 1085 en el año 2020 a 518 en el 2021.
- ✓ En el mes de agosto el canal más utilizado por los usuarios fue la plataforma S.A.C (web), con una participación del 39,02% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, Presencialmente se recibieron 248 solicitudes correspondiente al 31,48% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 28,11%; por correo certificado se recibió el 1,03%, vía telefónica no se recibió ninguna solicitud, generando el 0,00% de participación.
- ✓ En el mes de agosto de 2021 se radicaron 1044 documentos externos (EE), y 465 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 79 radicaciones diarias
- ✓ La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de agosto de 2021, es de 99,74%.
- ✓ Se puede observar que, durante el 2021, la Secretaría de Educación presenta en promedio oportunidad de respuesta del 99,91%; esto se debe a que en el mes de enero, julio y agosto se han presentado requerimientos vencidos por parte de las áreas de gestión, bajando el puntaje para la SEM, para el mes de agosto la oportunidad de respuesta es del 99,74%, lo que significa que, durante el mes de agosto se presentaron dos requerimientos vencidos, es decir fueron resueltos fuera de los términos establecidos por la normatividad vigente, por lo cual se sugiere al comité directivo, realizar las acciones pertinentes.
- ✓ El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de agosto de 2021, fue del 99,72%, ocupando el puesto No. 9, 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 agosto de 2021, fue el señor **VALENTINA MONSALVE**.
- ✓ 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 todos, 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.
- ✓ De las tres (03) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en este mes, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento.
- ✓ Para el mes de agosto se recibió en la Secretaría de Educación, ocho (8) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, seis se

| | | |
|--|--|--|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [25] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1 |
| | INFORME | VERSIÓN 1 |

encuentran asignadas por lo que se le realizará seguimiento en el mes de septiembre, las otras dos están debidamente tramitadas, la queja CAR2021ER003410, la respuesta dada no cumple con los estándares de calidad, por lo cual se le solicita a las áreas encargadas la ampliación de esta al ciudadano, con copia al área de Atención al ciudadano, el radicado CAR2021ER004337, corresponde al mes de agosto, y se encontraban pendiente de respuesta por lo cual se le hace debido seguimiento

- ✓ De las 46 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2021, 24 corresponden a quejas contra docentes y/o directivos docentes, 5 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.
- ✓ 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 agosto de 2021.
- ✓ Se realizó seguimiento a los proveedores del área y se remitió el informe al comité directivo, se solicitó la publicación del informe en la página del Municipio.

Atentamente,



PAULA ANDREA GIRALDO RODRÍGUEZ
Profesional Universitario, Área Atención al Ciudadano.
Secretaría de Educación Municipal.

Elaboró: Paula Andrea Giraldo Rodríguez (Profesional Universitario, Área Atención al Ciudadano).
Revisó: Evaristo Morales (jefe de Oficina de Administración Educativa)
Aprobó: Evaristo Morales (jefe de Oficina de Administración Educativa)