

	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.

5- ELEMENTOS ANALIZADOS

- ✓ **ESTADO ACTUAL.** RESUMEN DE RADICACIÓN.
- ✓ **PERIODO:** 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

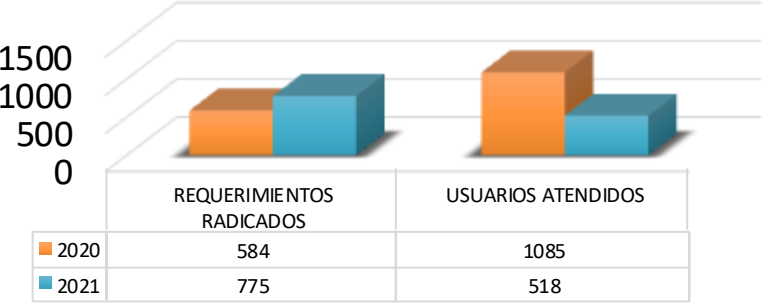
5.1. Resumen de radicación Año 2021.

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.

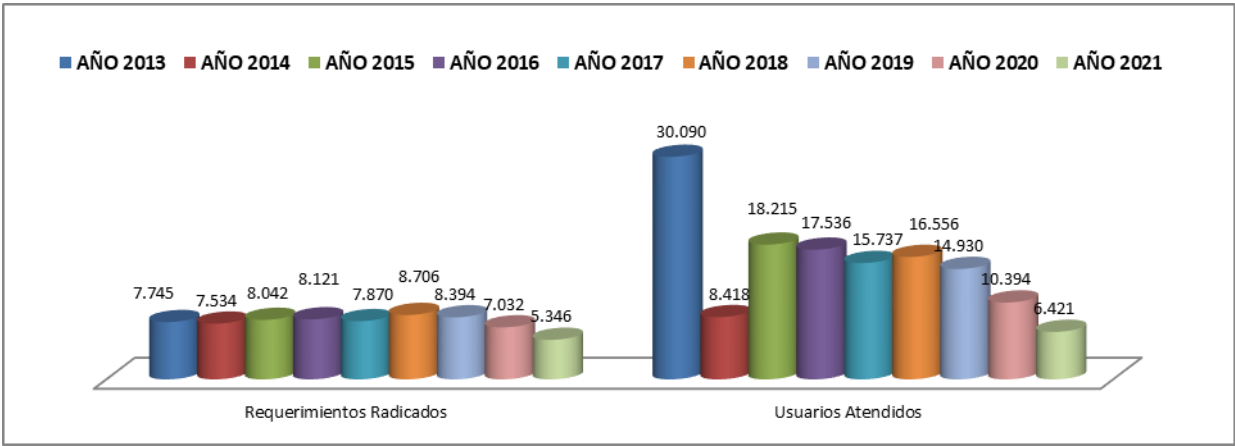
AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
AGOSTO 2020	584	19	31	1085	57
AGOSTO 2021	779	19	41	518	27

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 al año 2020 a 518 en el 2021.

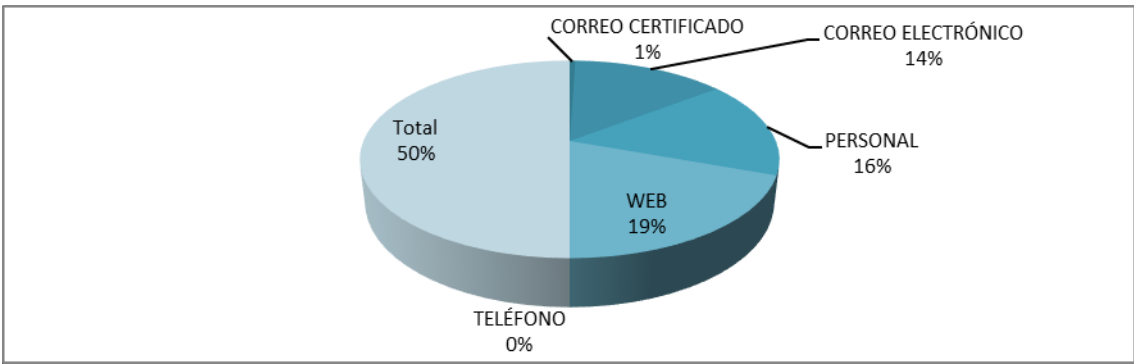
5.1.3 Número de requerimientos radicados y usuarios atendidos desde el año 2013, hasta lo que va corrido de año 2021.



5.2. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

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

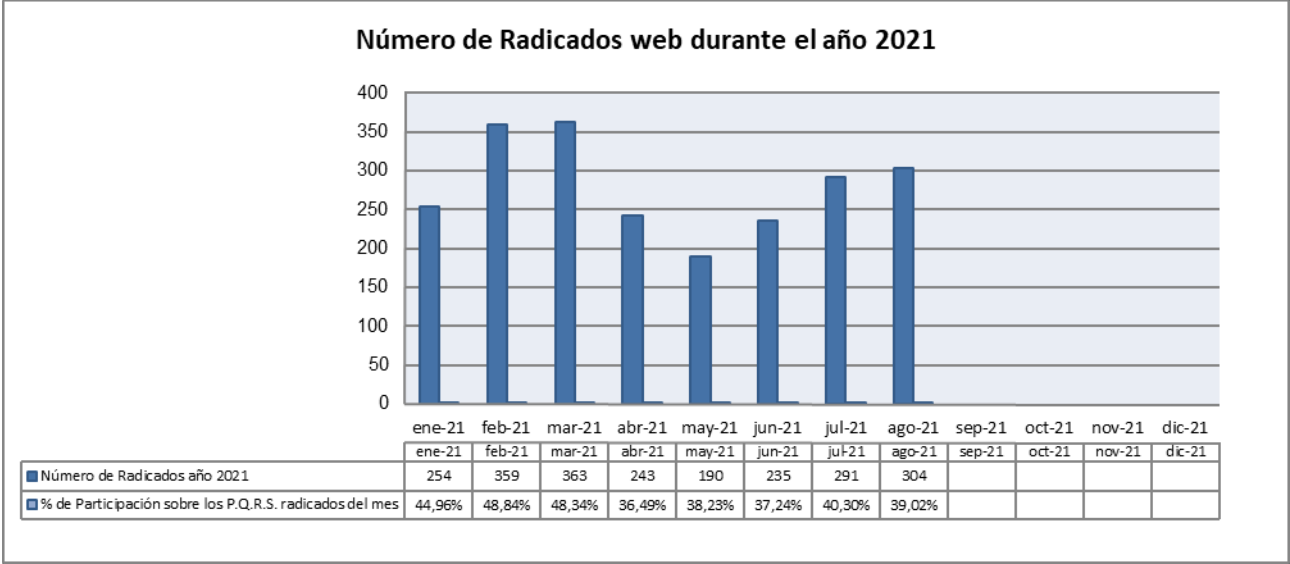
5.2.1. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL



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

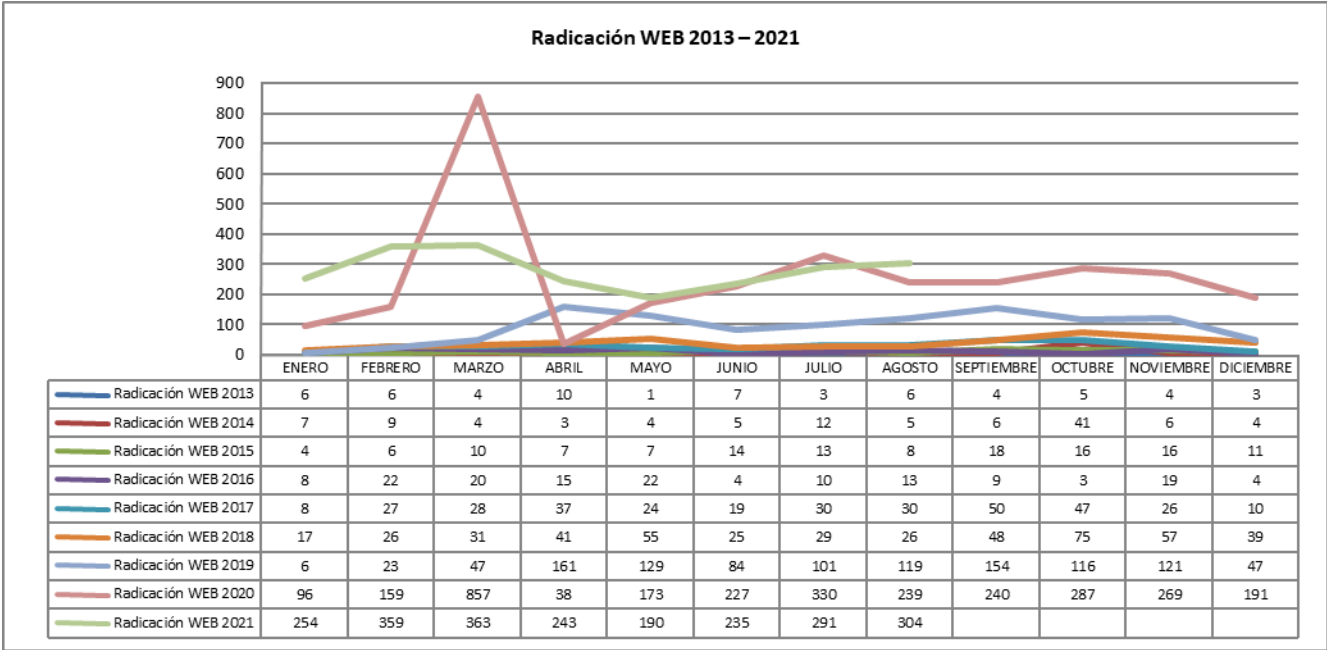
Mes/Año	Ene 2021	Feb 2021	Mar 2021	Abr 2021	Mayo 2021	Jun 2021	Jul 2021	Ago. 2021	Sep. 2021	Oct 2021	Nov 2021	Dic 2021
Número de Radicados en el mes	254	359	363	243	190	235	291	304				
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	44,96	48,84	48,34	36,49	38,23	37,24	40,30	39,02				



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

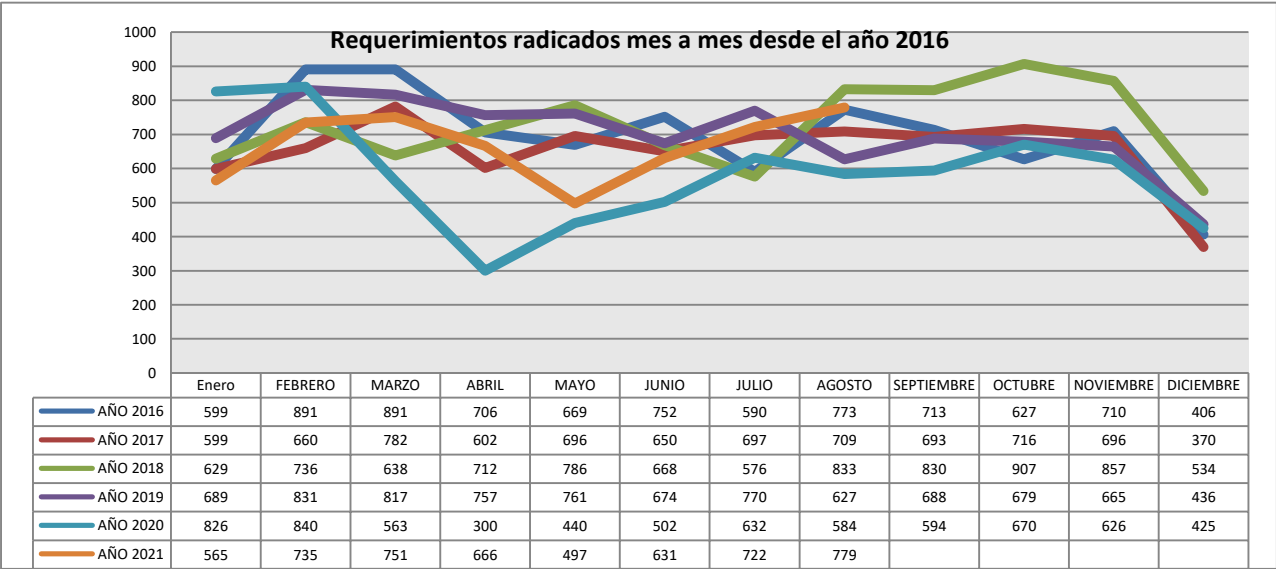


Se evidencia que los meses con mayor radicación web son los meses de marzo, abril, mayo, septiembre y octubre; durante el año 2020, se refleja un pico de radicación web durante el mes de marzo de 2020, esto debido a la emergencia sanitaria, teniendo en cuenta, que pasamos de 1108 en el año 2019 a 3106 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 periodos 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.

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				

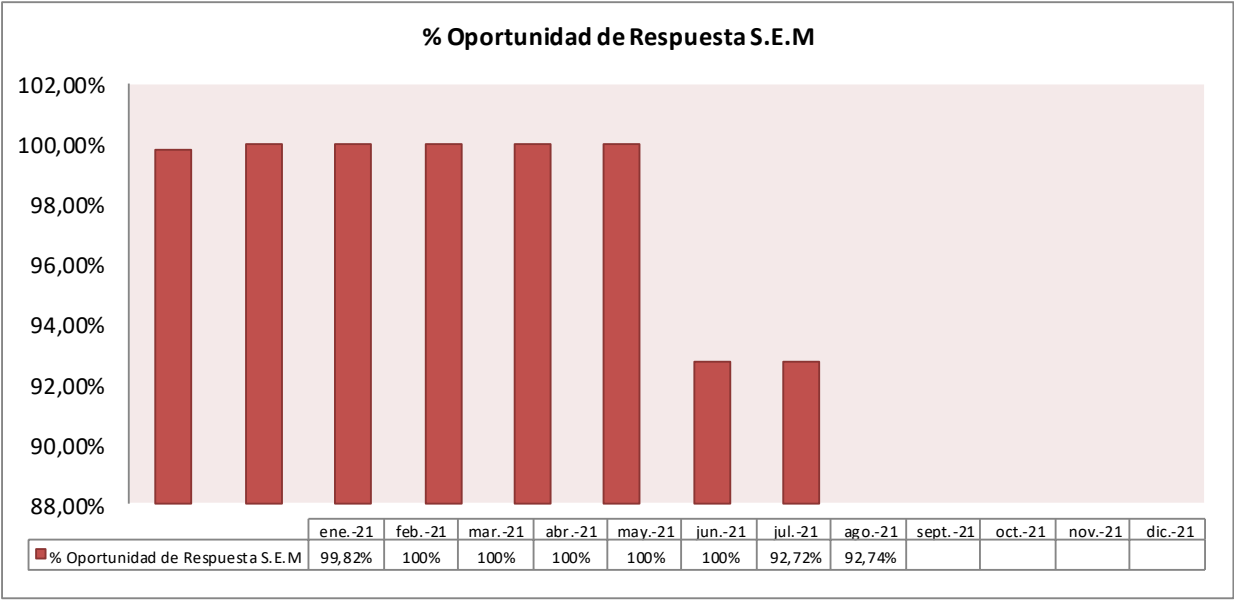
A continuación, se describe la fórmula aplicada para arrojar los resultados del indicador del área de Atención al ciudadano.

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

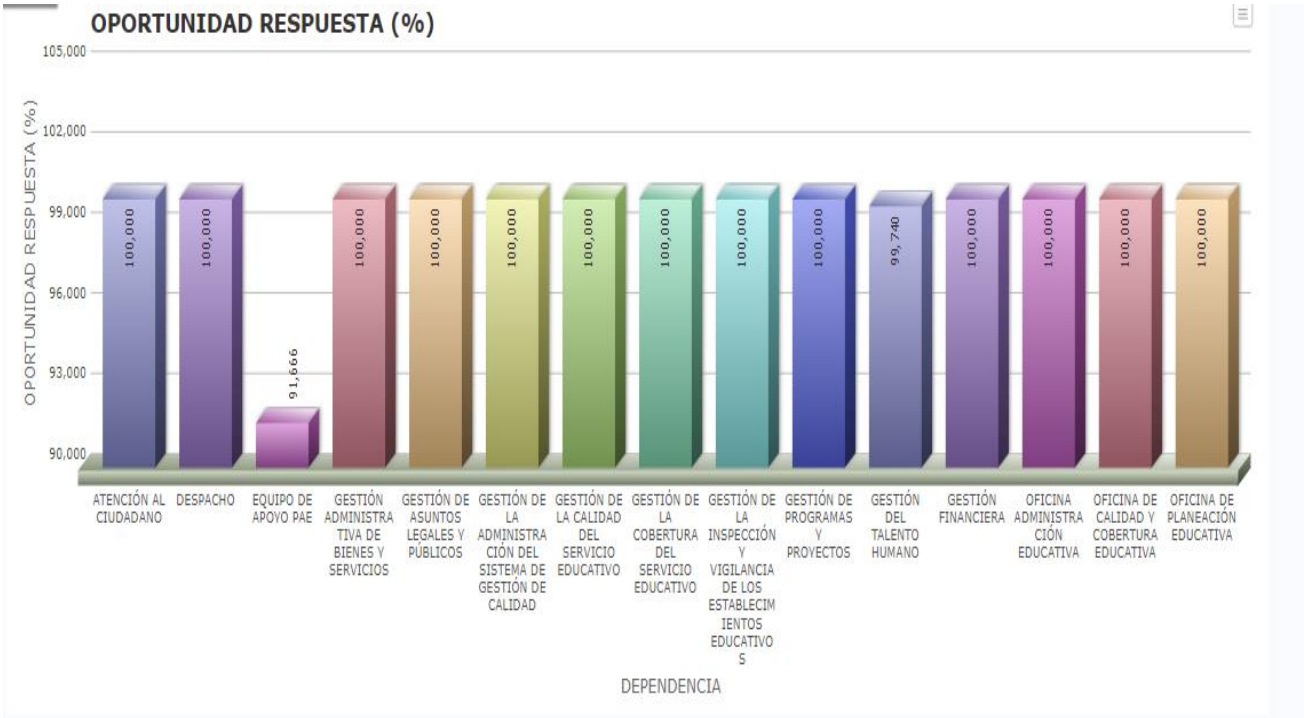
Oportunidad de respuesta	Total, requerimientos	779	99,74%
	Contestados a tiempo	777	
	Contestados fuera de tiempo	2	
% Oportunidad de respuesta		99,74%	

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



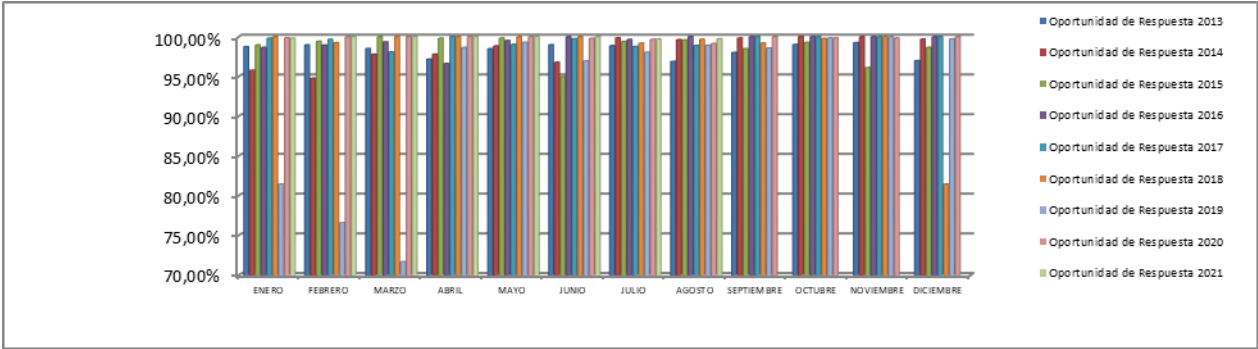
Durante el mes de agosto de 2021, se vencieron dos requerimientos, por parte de las áreas de prestaciones sociales y equipo de apoyo PAE, por lo cual se solicita realizar las acciones de mejora correspondientes y se remite al comité directivo, para que inicie los trámites correspondientes.

5.5.2. REQUERIMIENTOS RADICADOS POR FUNCIONARIO.

AGOSTO 2021										
No.	NOMBRE	AREA	TOTAL REQUERIMIENTOS	VENCIDOS DEL MES	OPORTUNIDAD DE GESTION	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 LONDOÑO	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	ANDRÉS MAURICIO ACOSTA TOBÓN	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 GÓMEZ VALENCIA	TALENTO HUMANO	7	0	100%	100%	85%	0%	73	
12	BASILIO ARTURO ÁVILA 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%	80%	73	
14	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	DEL TALENTO HUMANO	14	0	57%	100%	90%	63%	73	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
23	HUGO IVÁN SERNA 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 VÁSQUEZ AGRAÑO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	12	0	75%	100%	90%	100%	72	
28	ABIMAEL MARÍN MEJÍA	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	13	0	100%	100%	70%	0%	71	
22	GERMÁN GREGORIO RAMÍREZ ALCALA	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 DÍAZ	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 LONDOÑO	EQUIPO DE APOYO PAE	8	0	88%	100%	69%	80%	65	
36	DALILA SABOGAL OSPINA	TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	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 ORRIGO	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 PABÓN RINCÓN	TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	1	0	0%	100%	0%	#DIV/0!	53	
40	CAROLINA BETANCOURT CORTÉS	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 PIEDRAHITA	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 PIEDRAHITA 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**.

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%	

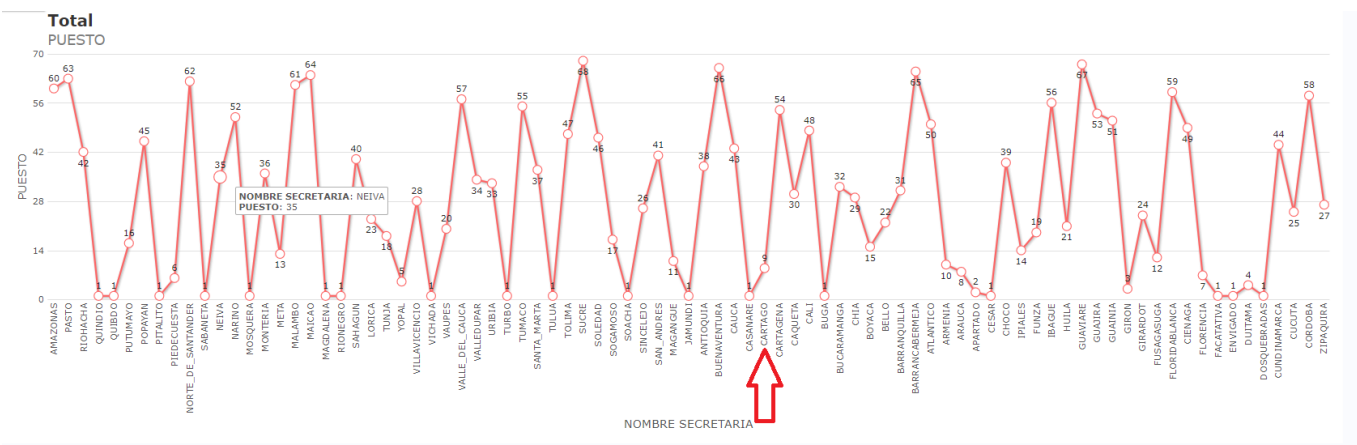
Se puede observar que, durante el 2021, la Secretaría de Educación presenta en promedio oportunidad de respuesta del 99,91%; esto se debe a que en el mes de enero, julio y agosto se han presentado requerimientos vencidos por parte de las áreas de gestión, bajando el puntaje para la SEM, para el mes de 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.

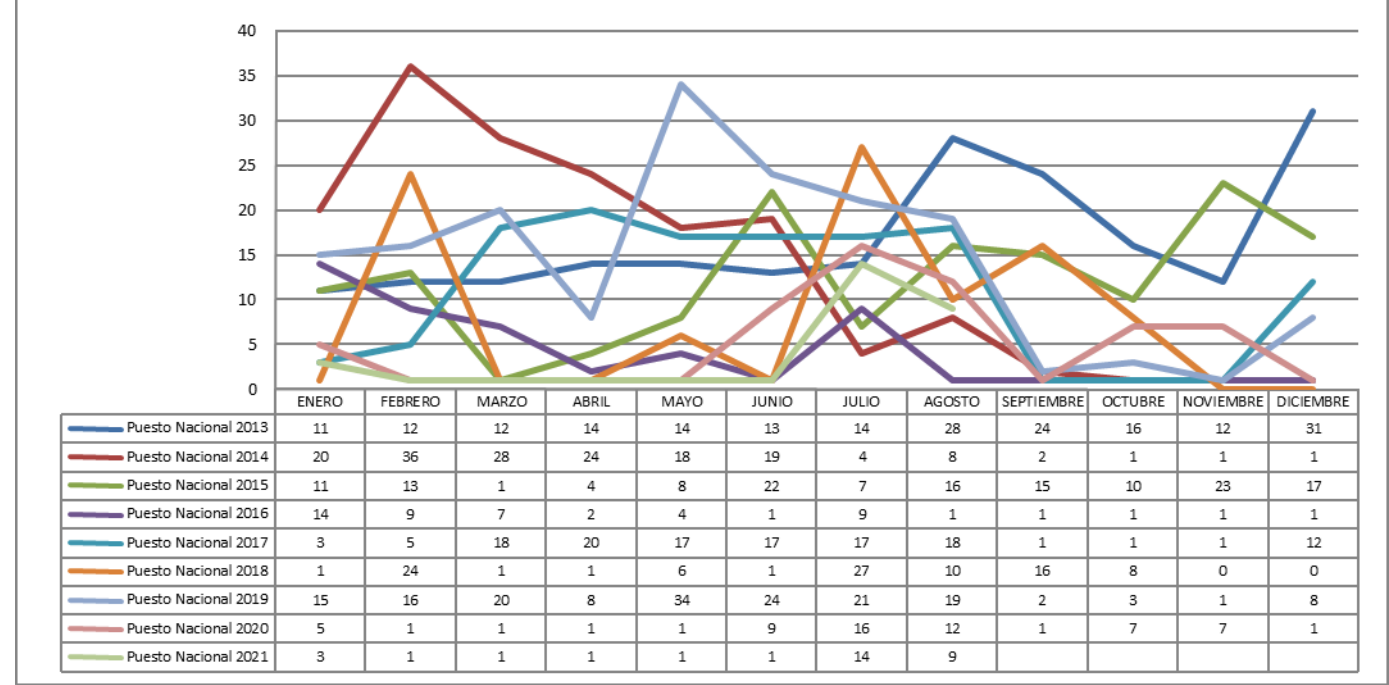
El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de agosto de 2021, fue del 99,72%, ocupando el puesto No. 9, este reporte el Ministerio de Educación lo publica en la plataforma S.A.C.

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				

5.6.1. RANKING NACIONAL MES DE AGOSTO 2021



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



Puesto Nacional 2021



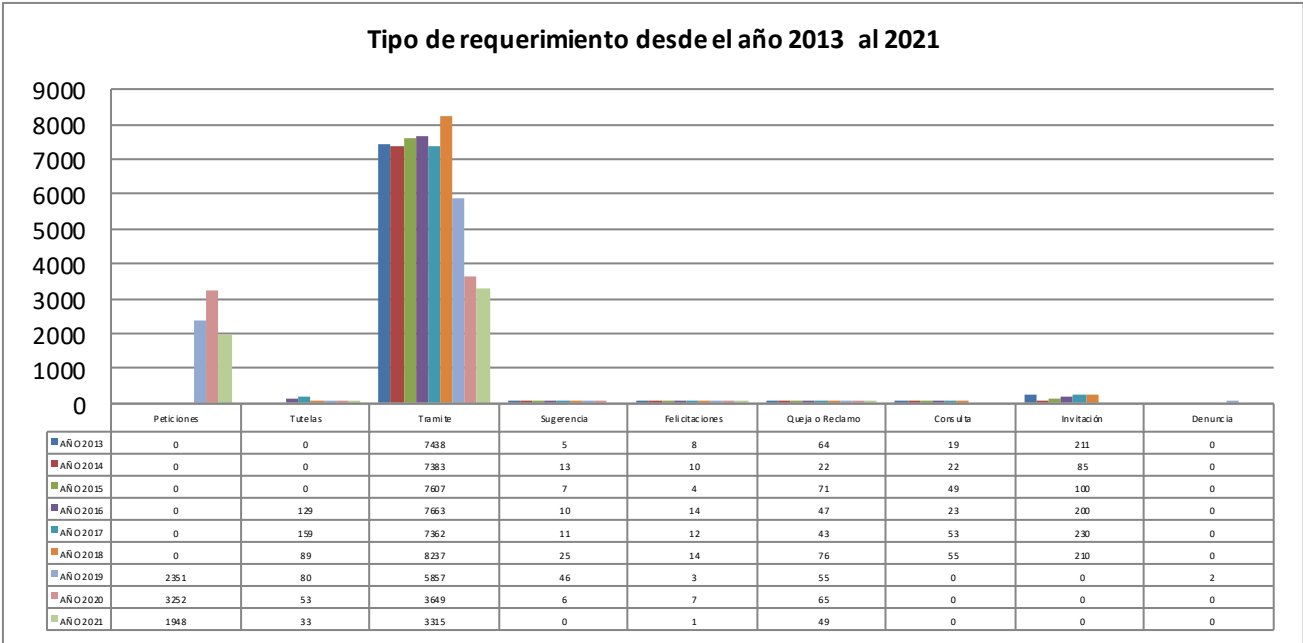
En cuanto al puesto que ocupó la Secretaría de Educación a nivel nacional durante el mes de agosto de 2021, se refleja una mala gestión por parte de dos áreas de gestión de la Secretaría de Educación.

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.

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					1948	247	1	250	0	250	0	258	0	201	0	222	0	210	1	307	1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														</



Clase de Requerimientos	AÑO 2013		AÑO 2014		AÑO 2015		AÑO 2016		AÑO 2017		AÑO 2018		AÑO 2019		AÑO 2020		AÑO 2021	
Peticiones	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2351	28,01%	3252	46,25%	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 Secretaria 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.

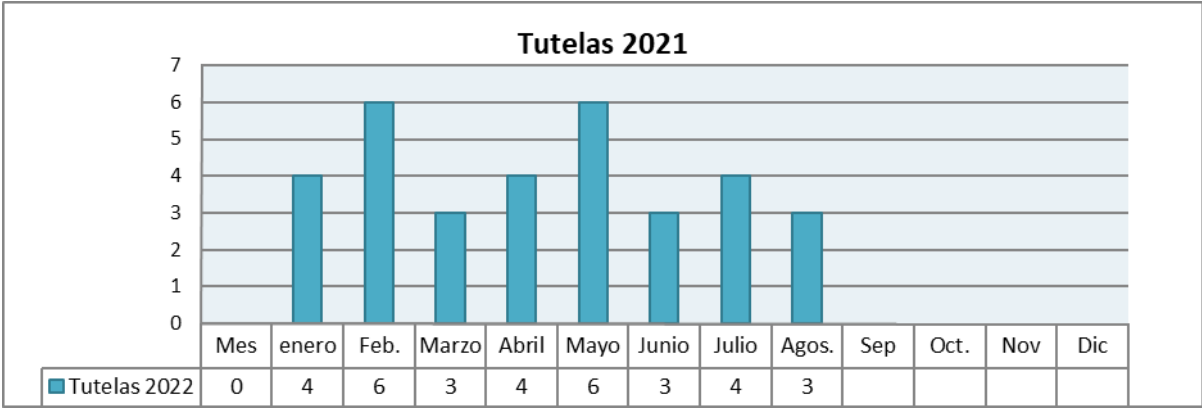
No	NUMERO S.A.C.	Contenidos	Funcionarios responsables	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
1	CAR2020ER005464	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Gestión del talento humano (hojas de vida)	El día 06 de octubre de 2020, me comunica vía telefónica, el señor, Asesor de la Gobernación del Valle del Cauca, solicitando 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 mediante CAR2021EE008825
2	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
3	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
4	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
5	CAR2021ER005374	Solicitud de información PAE	Equipo de Apoyo PAE	Se dio respuesta mediante CAR2021EE009204.	SI
6	CAR2021ER004622	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	CAR2021ER004630	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 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	CAR2021ER004632	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.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/humanoEL/Ingresar.aspx?Ent=Cartago , Quedamos atentos a cualquier inquietud.	SI

No	NUMERO S.A.C.	Contenidos	Funcionarios responsables	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
9	CAR2021ER004703	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.



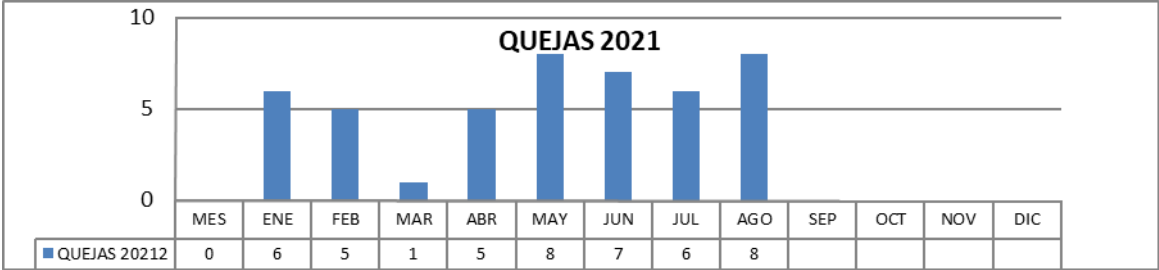
5.8.2. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS TUTELAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL MES DE AGOSTO DE 2021. De las tres (03) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en este mes, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales 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

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	CAR2021ER000402	Quejas Contra Funcionarios	Gestión de la inspección y vigilancia de los establecimientos educativos	De manera atenta me permito adjuntar la comunicación enviada al Establecimiento Educativo Nuevo Quimbaya con motivo de su queja.	NO se solicita al área competente, ampliar la información.
2	CAR2021ER000240	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	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 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

				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	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 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.	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	INCONFORMIDA D POR NO INICIO DE PROGRAMA	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	La respuesta anterior a este S.A.C, le da a conocer que su queja ha sido estudiada y se programará una reunión con las directivas de la Universidad Minuto de Dios, con el fin de verificar la situación que usted expone.	NO
17	CAR2021ER 002710	notificar irregularidades presentadas con el personal de servicios generales.	Oficina de Administración Educativa	Este Despacho, manifiesta, en relación al asunto recibido, de la comunicación de la rectora de la Institución Educativa Sor María Juliana, en la cual realiza una serie de presuntas irregularidades, (incumplimiento de un deber o de una prohibición u omisión en el ejercicio de las funciones), con relación a la actitud de las funcionarias administrativas, adscritas a la institución Educativa, en mención, en relación al presunto incumplimiento de sus actividades funcionales; nos permitimos manifestarle, que el artículo 51 del Código Único Disciplinario, señala que cuando se trate de hechos que contraríen en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia, sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, el jefe inmediato llamará la atención al autor del hecho sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno; a fin, que realice los ajustes y correctivos de gestión para superar cualquier eventualidad que haya afectado en menor medida el buen servicio.	SI
18	CAR2021ER 002752	DESBLOQUEO DE HOJA DE VIDA SISTEMA MAESTRO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE004372	SI
19	CAR2021ER 002792	REMISIÓN DE QUEJA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	En atención a la queja, recibida en este Despacho, en contra del docente Guillermo Rengifo, me permito comunicarle, que se procedió a remitir el caso a la Oficina de Control Interno Disciplinario, con el fin, que se continúe con el trámite correspondiente.	SI
20	CAR2021ER 002906	QUEJA EN CONTRA DE FUNCIONARIA PUBLICA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE004510	SI
21	CAR2021ER 002971	SITUACIÓN DE CONVIVENCIA LABORAL	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Este Despacho, en relación a la copia del asunto recibido, enviado por la funcionaria administrativa de la Institución Educativa Manuel Quintero Penilla, expresamos, estar enterados y/o notificados del asunto en cuestión; por lo que, se remitirá a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Alcaldía Municipal, por competencia, ya que, es la dependencia encargada, de evaluar la queja y determinar si pueda dar lugar al inicio de las acciones disciplinarias pertinentes; y adelante las respectivas acciones disciplinarias con el objeto de esclarecer los hechos, si a ello hubiere lugar.	SI
22	CAR2021ER 003061	REPORTE NOVEDAD PLAQUE TEO EN LA I. E	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Acorde con lo reportado en su escrito, este Despacho, manifiesta desconocer las razones de lo consignado, por lo que, se le requerirá, nos informe a la menor brevedad posible, sobre las actividades por él realizadas, en qué estado se encuentra el inventario actual de la Institución Educativa, que ha venido realizando, qué queda pendientes por inventariar. De otra parte, se le requerirá, realizar semanalmente, una planeación de visitas y de las actividades a realizar, en un cronograma, llenando un Acta de Visita, debidamente firmado por el Directivo Docente que lo atiende. Igualmente, se le requerirá al funcionario encargado, para rinda un informe de la labor realizada, explicando detalladamente, el porqué de la parálisis de la gestión, el tiempo de ejecución para terminar y llevarlo a cabo.	La Respuesta dada es improcedimental.
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 secretaria 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: MMSD.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 Ingles, asignada a la Institución Educativa María Auxiliadora, del Municipio de Cartago (V.), para continuar con estudios de Doctorado", partir del 26 de Julio de 2021 hasta el 26 de Julio de 2023, Por ser un estudio de alto nivel, para lo cual deberá retribuir dicho conocimiento a la entidad territorial, Secretaría de Educación Municipal de Cartago.	SI
33	CAR2021ER 004011	Remisión de respuesta de la fiscalía por Denuncia penal por delito de amenaza de muerte	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se indica para los fines pertinentes, que mediante la Resolución No. 0670 se Reconoció por el 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	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

				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 - Secretaria 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

			LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	la parte interesada en este caso, con motivo de la radicación del Ministerio de Educación con número 2021EE289498.	
42	CAR2021ER005205	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	CAR2021ER005230	Caso gloria Inés Quintero	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASIGNADO	N/A
44	CAR2021ER005272	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	CAR2021ER005325	Pago zona de difícil acceso	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASIGNADO	N/A
46	CAR2021ER005342	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.

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	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		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.

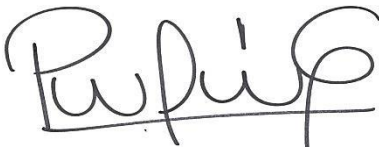
- ✓ Se recibieron 779 requerimientos en el mes de agosto de 2021, de los cuales 613 PQR, se encuentran finalizados, 37 en trámite y 129 asignados.
- ✓ El promedio de radicación de entrada para el mes de agosto de 2021, fue de 41radicaciones diarias.
- ✓ Para el mes de agosto se atendieron 518 usuarios, 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 al 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 contrarii 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)