

	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  
DICIEMBRE DE 2021.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:  
Enero 03 de 2022

	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 diciembre 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 diciembre 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 diciembre 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 diciembre 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 diciembre 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

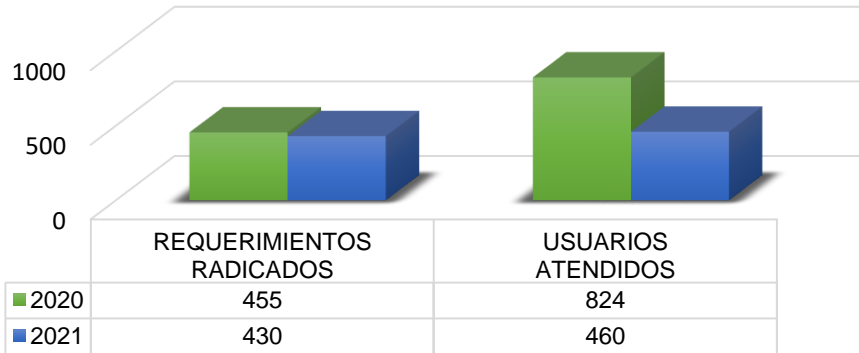
- ✓ ESTADO ACTUAL. RESUMEN DE RADICACIÓN.
- ✓ PERIODO: 1° de diciembre de 2021 al 31 de diciembre 2021.
- ✓ Fecha de Elaboración: enero 03 de 2022.

Total, de Requerimientos.	430
Asignado	66
En trámite	12
Finalizado	352
Abierto	0
Anulado	0

5.1.1 Resumen radicación diciembre 2020 VS diciembre 2021.

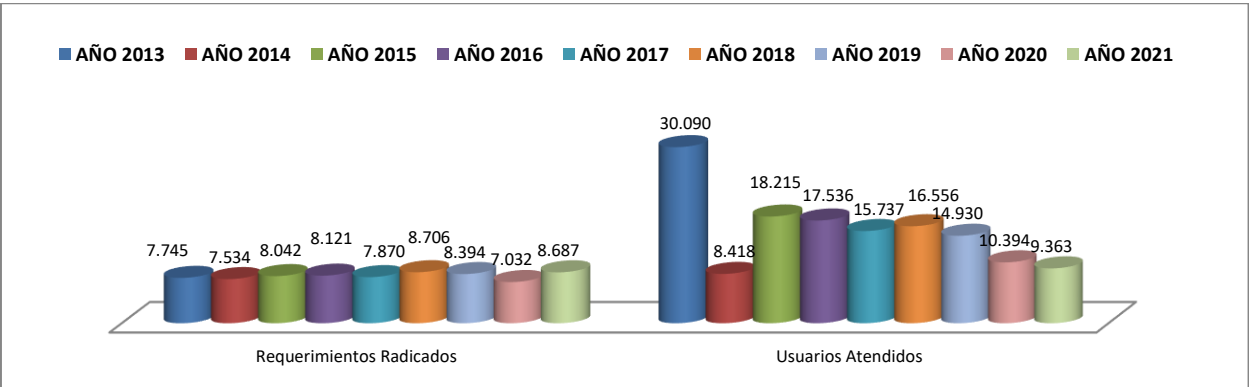
AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
DIC 2020	455	20	23	824	42
DIC 2021	430	18	24	460	25

5.1.2. Gráfica de raditaciones de Diciembre 2020 vs Diciembre 2021



**ANÁLISIS:** Se evidencia para el mes de diciembre de 2021, una disminución en la cantidad de requerimientos radicados, pasando de 455 en el 2020 a 430 en el 2021, así como una disminución en el número de usuarios atendidos, teniendo en cuenta que se pasó de 824 en al año 2020 a 460 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.

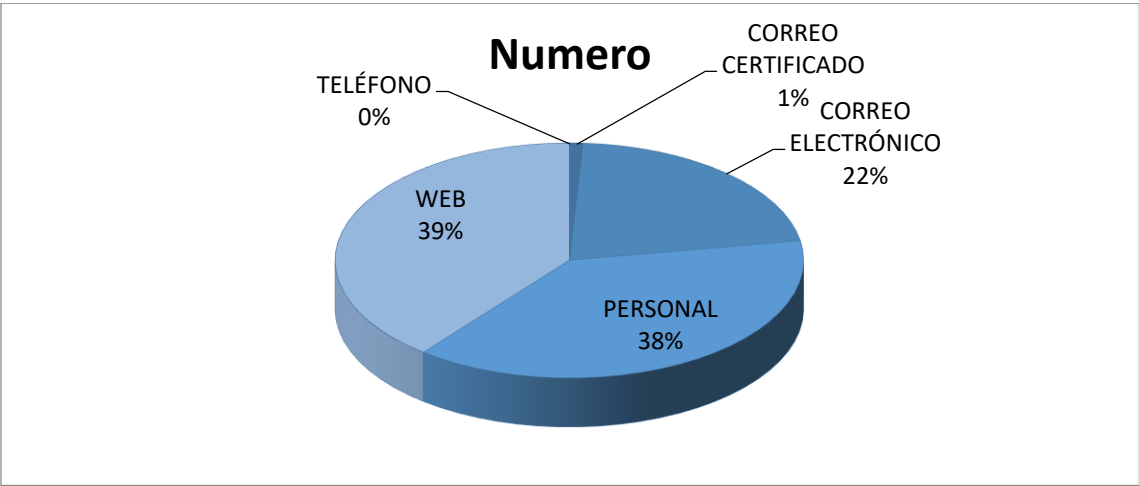


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [4]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

5.2. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

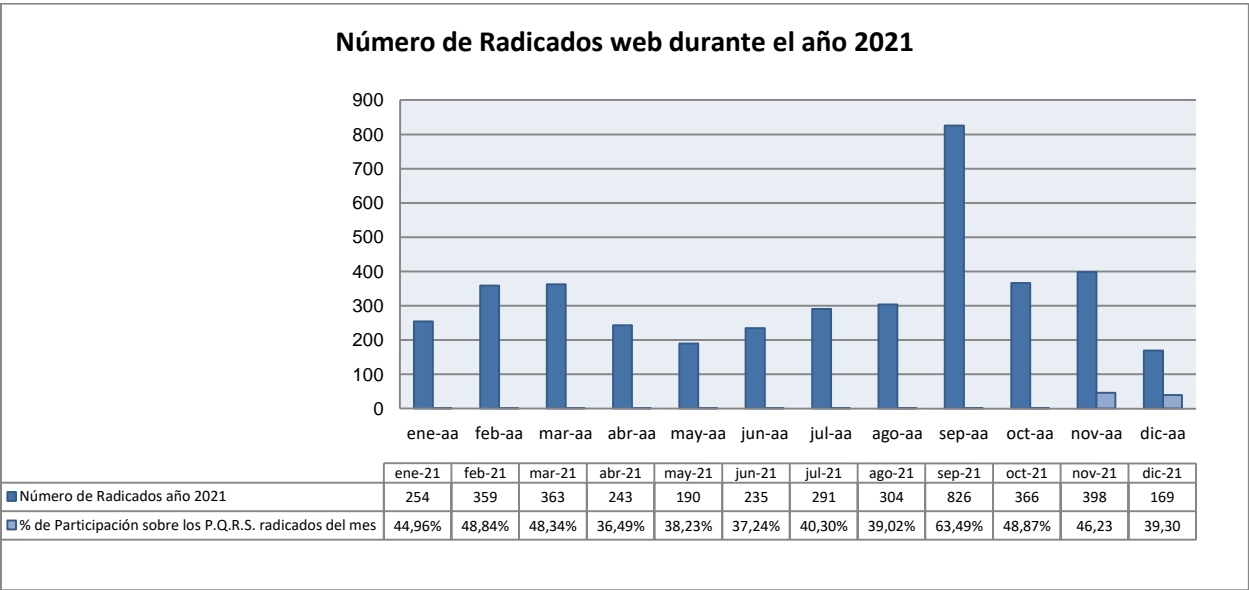
Canal	Numero	%
CORREO CERTIFICADO	4	0,93
CORREO ELECTRÓNICO	92	21,40
PERSONAL	165	38,37
WEB	169	39,30
TELÉFONO	0	0,00
Total	430	100

5.2.1. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL



5.2.2. Número de radicaciones WEB año corrido 2021

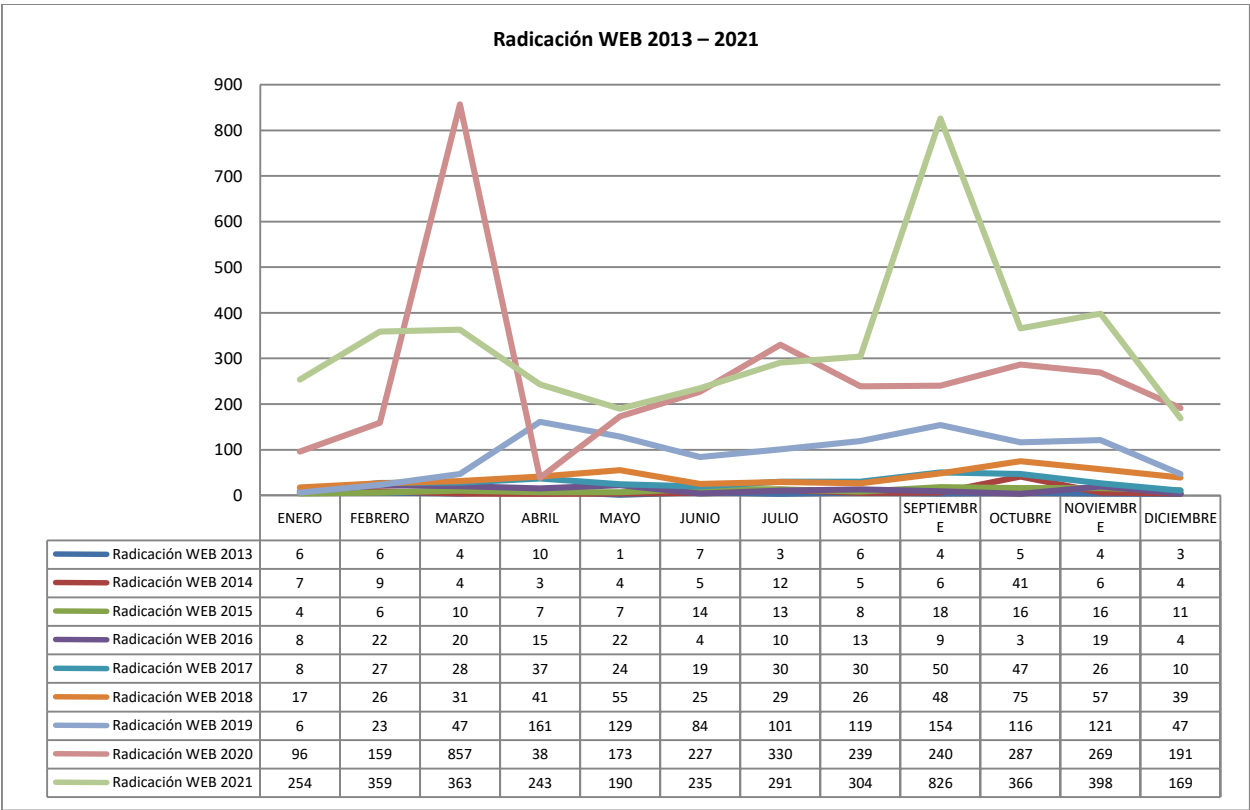
Mes/Año	Ene 2021	Feb 2021	Mar 2021	Abr 2021	Mayo 2021	Jun 2021	Jul 2021	Ago. 2021	Sep. 2021	Oct 2021	Nov 2021	Dic 2021
Número de Radicados en el mes	254	359	363	243	190	235	291	304	826	366	398	169
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	44,96	48,84	48,34	36,49	38,23	37,24	40,30	39,02	63,49	48,87	46,23	39,30



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

	Radicación WEB 2013	Radicación WEB 2014	Radicación WEB 2015	Radicación WEB 2016	Radicación WEB 2017	Radicación WEB 2018	Radicación WEB 2019	Radicación WEB 2020	Radicación WEB 2020
ENERO	6	7	4	8	8	17	6	96	254
FEB	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
AGOS	6	5	8	13	30	26	119	239	304
SEP	4	6	18	9	50	48	154	240	826
OCT	5	41	16	3	47	75	116	287	366
NOV	4	6	16	19	26	57	121	269	398
DIC	3	4	11	4	10	39	47	191	169
TOTAL	59	106	130	149	336	469	2239	3106	3998

5.2.4. GRÁFICA

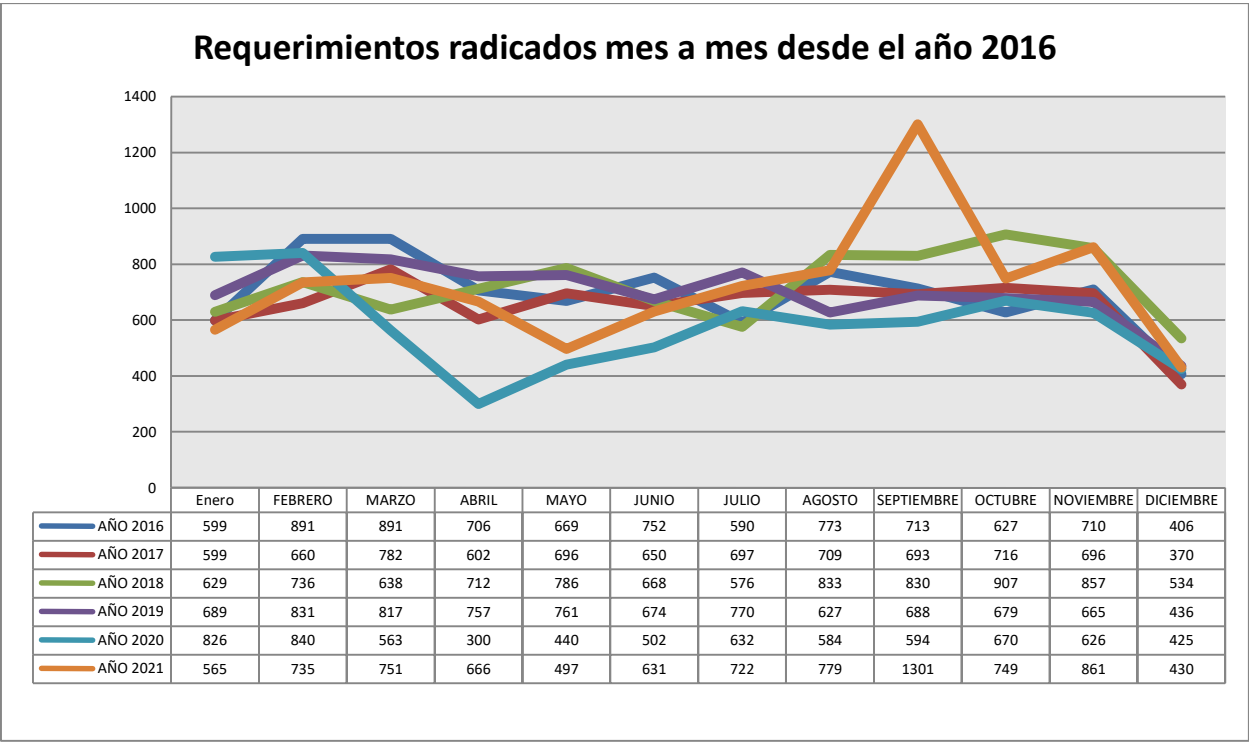


Se evidencia que los meses con mayor radicación web son los meses de marzo, abril, mayo, septiembre y octubre de 2013 a 2021; durante el año 2020, se refleja un pico de radicación web durante el mes de marzo, pasando 1108 en el año 2019 a 3106 en el 2020, esta situación se presentó por la emergencia sanitaria debido al COVID -19, durante el año 2021 se generó un total de 3.998 raditaciones web, siendo septiembre el mes con mayor radicación, debido a unas solicitudes de prestaciones sociales radicadas durante este mes.

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

No. Requerimientos radicados.						
MES	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
Enero	599	599	629	689	826	565
FEBRERO	891	660	736	831	840	735
MARZO	891	782	638	817	563	751
ABRIL	706	602	712	757	300	666
MAYO	669	696	786	761	440	497
JUNIO	752	650	668	674	502	631
JULIO	590	697	576	770	632	722
AGOSTO	773	709	833	627	584	779
SEPTIEMBRE	713	693	830	688	594	1301
OCTUBRE	627	716	907	679	670	749
NOVIEMBRE	710	696	857	665	626	861
DICIEMBRE	406	370	534	436	425	430
TOTAL	8327	7870	8706	8394	7002	8687

5.3.1 GRÁFICA



El año con mayor radicación en el mes de diciembre, es el año 2018 con 8706 requerimientos, para el año 2021 se radicaron un total de 8.687 requerimientos de los cuales 430 ingresaron en el mes de diciembre, comparado con el mismo mes de años anteriores, este ocupa el tercer lugar con mayor radicación.

Los periodos con mayor radicación de requerimientos, son los meses de febrero, marzo, septiembre 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	1079	457	1536	22	70
OCTUBRE	1079	457	7536	20	377
NOVIEMBRE	613	923	1436	21	68
DICIEMBRE	232	405	598	18	33
TOTAL	14303	5720	20023	30125	124

**ANÁLISIS:** En el mes de diciembre de 2021 se radicaron 232 documentos externos (EE), y 405 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 18 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 diciembre de 2021, es de 100%.

Oportunidad de Respuesta S.E.M. año 2021												
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
% Oportunidad de Respuesta S.E.M	99,82	100	100	100	100	100	99,70	99,81	99,69	99,87	99,88	100

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

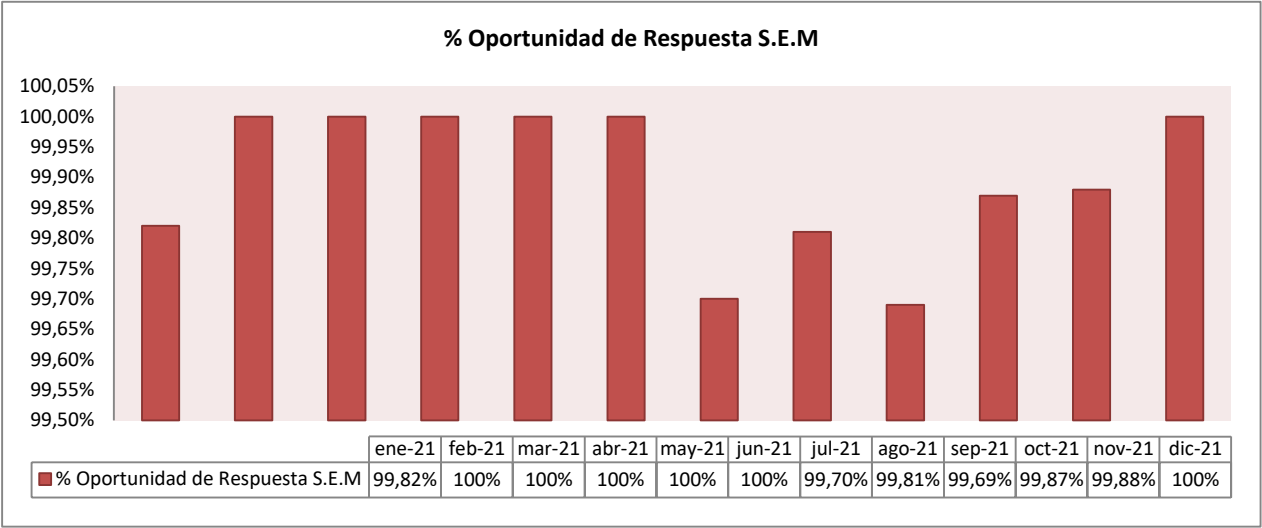
$$\frac{[(\text{Total de Requerimientos finalizados} + \text{requerimientos asignados} + \text{requerimientos anulados} + \text{requerimientos en trámite}) - (\text{requerimientos vencidos})]}{(\text{Total de requerimientos radicados})} \times 100.$$

Oportunidad de respuesta	Total requerimientos	430	100,00%
	Contestados a tiempo	430	
	Contestados fuera de tiempo	0	
% Oportunidad de respuesta		100,00%	



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

Estos resultados se sacan del total de requerimientos que debían contestar los funcionarios de la Secretaría de Educación en el mes de diciembre de 2021, es decir que tengan fecha de vencimiento durante el periodo correspondiente al 1 de diciembre 2021 al 31 de diciembre de 2021.



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR FUNCIONARIO



Durante el mes de diciembre de 2021, no se venció ningún requerimiento, generando una oportunidad de respuesta del 100%, sin embargo, si se generó un vencido interno por parte del área de gestión de talento humano, pero este no afecta la oportunidad de respuesta externa.

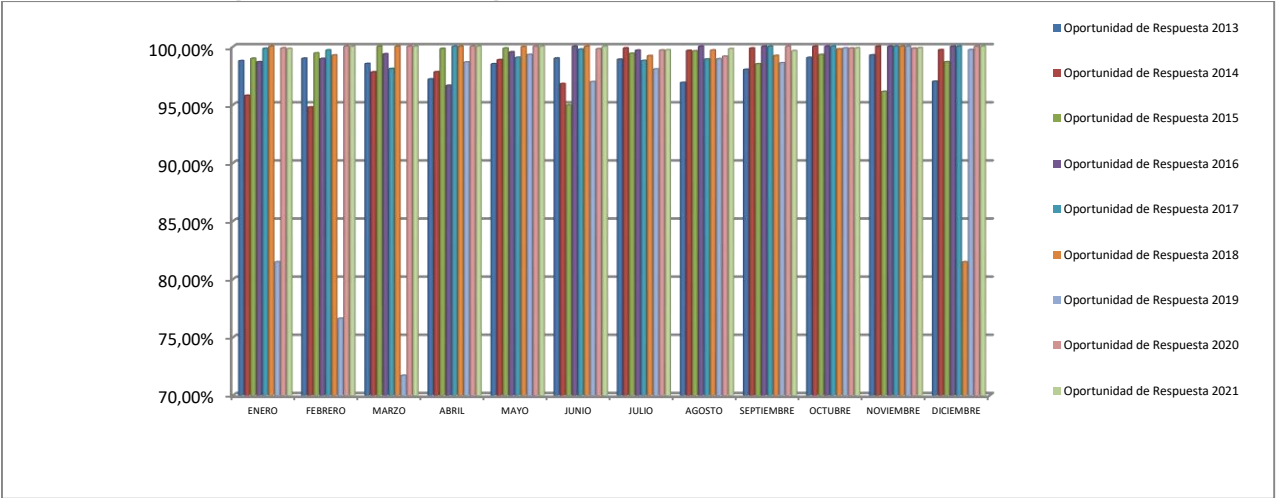


5.5.2. REQUERIMIENTOS RADICADOS POR FUNCIONARIO.

DICIEMBRE 2021											
Nº	NOMBRE	AREA	TOTAL REQUERIMIENTOS	VENCIDOS DEL MES	OPORTUNIDAD DE GESTION	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA TOTAL VENC	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA FINALIZADOS	OPORTUNIDAD FINALIZADO RAPIDO	CANT. CARAC	PUNTAJE FINAL	OBSERVACIONES
1	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	DEL TALENTO HUMANO	16	0	100%	100%	88%	0%	74348	107	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS E INTERNOS HASTA AGOSTO 2022
2	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	27	0	100%	100%	85%	0%	8478	107	GANÓ MES DE AGOSTO
3	GLORIA ELSY TORO DUQUE	DEL TALENTO HUMANO	33	0	18%	100%	96%	0%	15622	99	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS E INTERNOS HASTA MAYO 2022
4	LUZ STELLA LÓPEZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	8	0	100%	100%	88%	0%	3282	99	GANÓ MES DE NOVIEMBRE 2021
5	JULIAN DAVID ARIAS GALLEGO	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	41	0	93%	100%	92%	11%	12728	97	
6	WILSON RAMOS OSORIO	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	6	0	100%	100%	96%	17%	1883	93	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA - SIN RADICADOS
7	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	DEL TALENTO HUMANO	33	0	85%	100%	78%	0%	23703	93	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
8	EVARISTO MORALES CABRERA	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	8	0	75%	100%	92%	0%	16385	92	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
9	ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ	DEL TALENTO HUMANO	76	0	91%	100%	92%	72%	12117	90	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA MES DE MARZO 2022
10	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	23	0	74%	100%	94%	47%	85726	90	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS HASTA ENERO DE 2022
11	ABIMAEL MARIN MEJIA	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	9	0	56%	100%	89%	0%	2608	86	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
12	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	DESPACHO	4	0	100%	#REF!	88%	0%	1918	86	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS Y EXTERNOS HASTA FEBRERO 2022
13	VALERIA VARGAS GÓMEZ	DEL TALENTO HUMANO	8	0	100%	100%	81%	38%	2113	83	
14	MIRYAM RUÍZ HURTADO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	6	0	33%	100%	97%	0%	1390	81	
15	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	3	0	100%	100%	90%	0%	1852	81	
16	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VIELASQUEZ	DEL TALENTO HUMANO	18	0	89%	100%	88%	63%	11074	81	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
17	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	DEL TALENTO HUMANO	34	0	97%	100%	79%	52%	11040	80	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS DEL ÁREA HASTA MARZO 2021
18	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	DEL TALENTO HUMANO	1	0	100%	100%	98%	0%	1344	80	
19	ALCIRA GÓMEZ VALENCIA	TALENTO HUMANO	3	0	100%	100%	95%	33%	812	80	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
20	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	0	100%	100%	99%	67%	580	79	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA ENERO 2022
21	BLANCA LIBIA PARRA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	4	0	100%	100%	89%	50%	651	78	
22	BASILIO ARTURO ÁVILA GALINDO	ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	4	0	25%	100%	99%	0%	594	77	
23	ANDRÉS MAURICIO ACOSTA TOBÓN	TALENTO HUMANO	3	0	100%	100%	84%	0%	2792	76	
24	JUAN CARLOS MAZO RAMÍREZ	DEL TALENTO HUMANO	11	0	91%	100%	91%	90%	1552	76	
25	MARCELA VARGAS GÓMEZ	DESPACHO	6	0	100%	100%	83%	50%	670	75	GANÓ MES DE OCTUBRE
26	JULIAN ALBERTO GALLEGO DIAZ	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	4	0	100%	100%	70%	50%	5215	70	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA FEBRERO 2022
27	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	FINANCIERA	17	0	71%	100%	84%	75%	1928	69	
28	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	DESPACHO	3	0	67%	100%	98%	50%	829	67	DESCALIFICADA POR VENCIDOS DEL ÁREA E INTERNOS
29	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	Administración del Sistema Calidad	1	0	100%	100%	86%	0%	168	65	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA DICIEMBRE 2021 - SIN RADICADOS
30	PABLO CESAR TORO DUQUE	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	8	0	75%	100%	84%	83%	1055	61	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA FEBRERO 2022
31	VALERIA POSADA ORREGO	PROGRAMAS Y PROYECTOS	1	0	100%	100%	81%	0%	361	59	
32	ALVARO PELAEZ PALOMO	TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	2	0	50%	100%	98%	100%	0	56	
33	LUIS OLIVER QUINTERO MUÑOZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	1	0	100%	100%	74%	0%	378	55	
34	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	EQUIPO DE APOYO PAE	1	0	100%	100%	0%	100%	0	40	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA AGOSTO 2022
35	MAURICIO CHARRY ORTIZ	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	3	0	0%	100%	0%	#DIV/0!	0	35	
36	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	1	0	0%	100%	0%	#DIV/0!	0	26	DESCALIFICADO BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA, SIN RADICADOS
37	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	23	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA, DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA, SIN RADICADOS
38	LAURA ANDREA APONTE	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	20	SIN RADICADOS
39	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	17	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA ENERO 2022, SIN RADICADOS
40	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	15	SIN RADICADOS
41	VÍCTOR HUGO ARIAS JARAMILLO	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	12	DESCALIFICADO POR VENCIDOS HASTA AGOSTO 2022, SIN RADICADOS, SIN RADICADOS
42	CAROLINA BETANCOURT CORTES	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	9	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA AGOSTO 2022, SIN RADICADOS
43	CESAR AUGUSTO ROJAS GIL	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	6	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA AGOSTO 2022, SIN RADICADOS
44	JUAN CAMILO RIVAS PIEDRAHITA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	3	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA ENERO DE 2022, SIN RADICADOS
45	LINA MARIA GIRALDO OSPINA	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	0	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA, SIN RADICADOS
TOTAL			430	0							

El funcionario con mejor gestión en la plataforma S.A.C, en los requerimientos asignados durante el mes de diciembre de 2021, fue la señora **JULIÁN DAVID ARIAS GALLEGO**, ¡felicitaciones!

5.5.3. Oportunidad de Respuesta 2016 – 2021



5.5.4. Oportunidad de Respuesta 2016 – 2021

Oportunidad de Respuesta 2015	Oportunidad de Respuesta 2016	Oportunidad de Respuesta 2017	Oportunidad de Respuesta 2018	Oportunidad de Respuesta 2019	Oportunidad de Respuesta 2020	Oportunidad de Respuesta 2021
98,97%	98,67%	99,83%	100%	81,46%	99,87%	99,82%
99,43%	98,95%	99,69%	99,25%	76,60%	100%	100%
100%	99,35%	98,09%	100%	71,70%	100%	100%
99,82%	96,64%	100%	100%	98,65%	100%	100%
99,85%	99,52%	99,05%	99,98%	99,30%	100%	100%
94,96%	100%	99,76%	100%	96,96%	99,80%	100%
99,40%	99,67%	98,78%	99,20%	98,05%	99,68%	99,70%
99,61%	100%	98,91%	99,68%	98,93%	99,15%	99,81%
98,50%	100%	100%	99,21%	98,58%	100%	99,63%
99,29%	100%	100%	99,78%	99,86%	99,85%	99,87%
96,12%	100%	100%	100%	100,00%	99,84%	99,88%
98,67%	100%	100%	81,46%	99,72%	100%	100%

Se puede observar que, durante el 2021, la Secretaría de Educación presenta en promedio oportunidad de respuesta del 99,89%; esto se debe a que en el mes de enero, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre se han presentado requerimientos vencidos por parte de las áreas de gestión, bajando el puntaje para la SEM, para el mes de diciembre la oportunidad de respuesta es del 100%, lo que significa que, durante este mes no se presentaron requerimientos vencidos, es decir que todos los requerimientos fueron resueltos en los términos establecidos por la normatividad vigente, por lo cual se sugiere al comité directivo, realizar las acciones pertinentes.

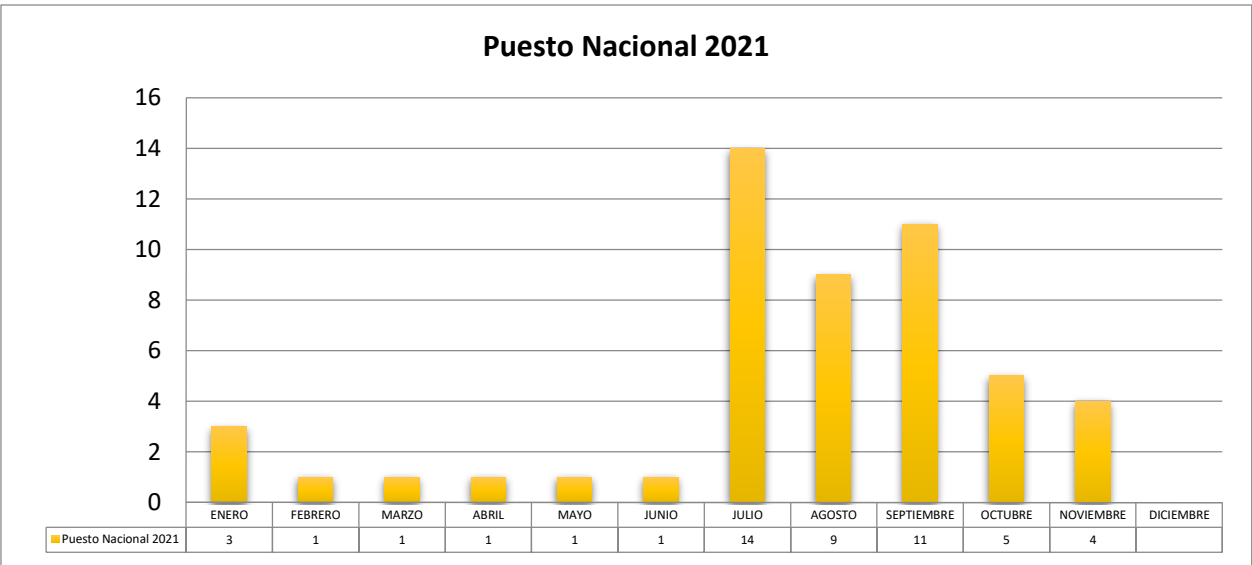
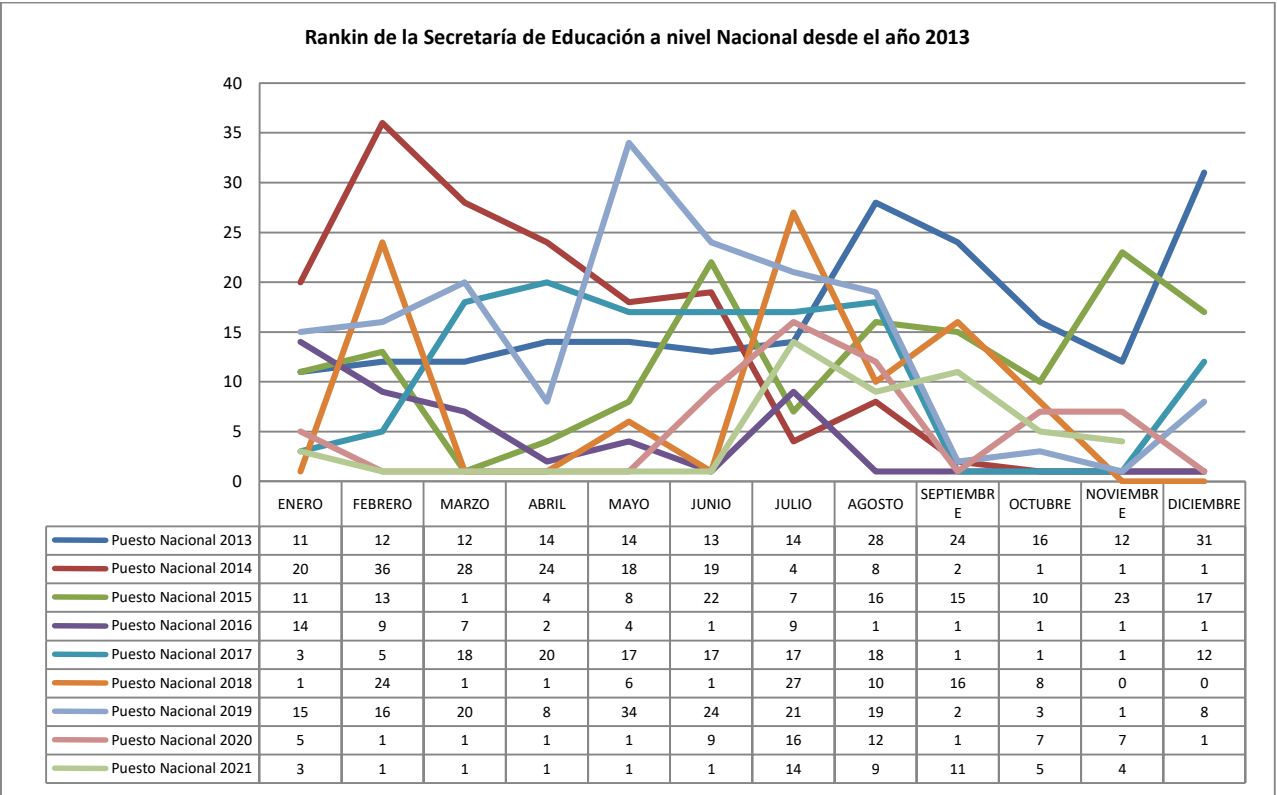
Durante el año 2021 se presentaron 11 requerimientos finalizados por fuera de términos, los cuales se reportan a control integral de la gestión en el informe semestral solicitado por esa dependencia.

5.6 RANKING AÑO 2021.

Para la fecha de elaboración del informe, el Ministerio de Educación no ha publicado el ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de diciembre de 2021, y se reporta el ranking obtenido en el mes de noviembre de 2021

RANKING AÑO 2021												
	Enero	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Julio	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic.
% Oportunidad de respuesta SEM	99,81	100	100	100	100	100	99,64	99,72	99,52	99,87	99.91	
Puesta a Nivel Nacional	3	1	1	1	1	1	14	9	11	5	4	

5.6.1. RANKING NACIONAL MES DE DICIEMBRE 2021



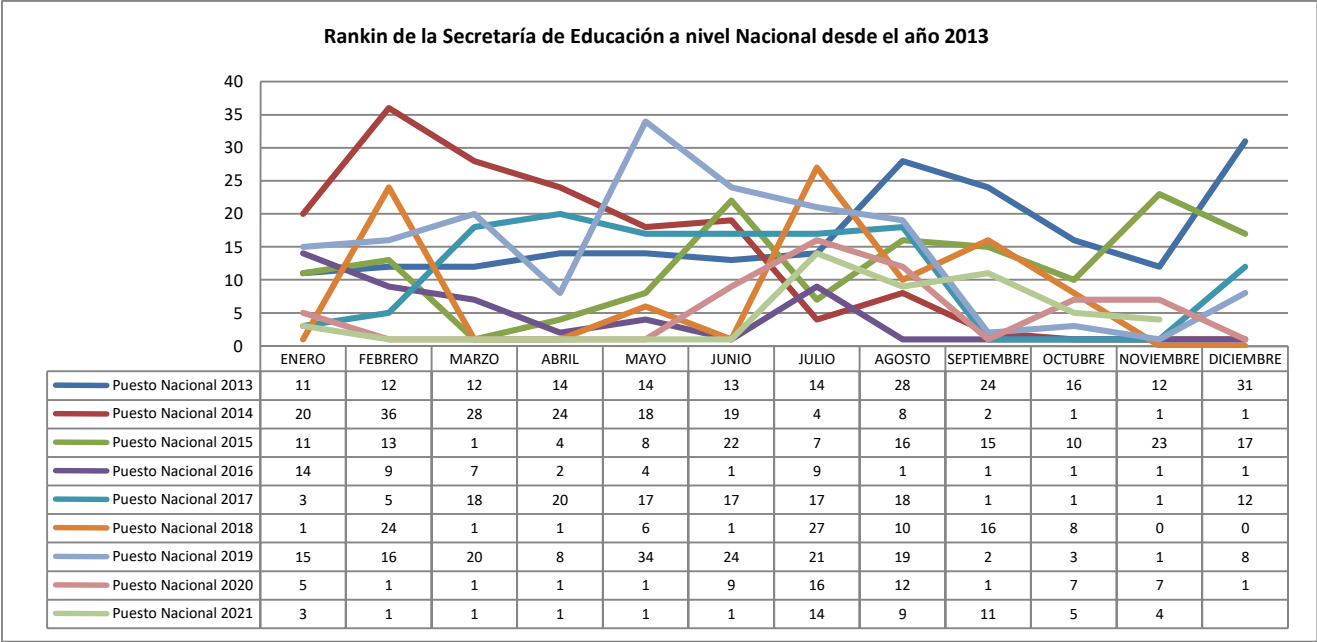
En cuanto al puesto que ocupa la Secretaria de Educación a nivel nacional durante el mes de diciembre de 2021, a la fecha de elaboración del informe el Ministerio de Educación no ha generado el reporte.

5.7. TENDENCIA DE RADICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.

5.7.1. Clase de requerimientos radicados.

El Ministerio de Educación Nacional, a través del Sistema de Información de Atención al Ciudadano S.A.C, clasifica las peticiones que ingresan a las diferentes Secretarías de Educación en: Denuncia, Petición, Felicitación, Queja, Reclamo, Sugerencia y Trámite, a continuación, se describe cuantos requerimientos ingresaron según el tipo de solicitud.

TIPO DE REQUERIMIENTOS AÑO 2021																																					
DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO.	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	No. De respuestas que se contestaron a tiempo o fuera de términos)																							
														ENERO		FEB		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGO		SEP		OCT		NOV		DEC	
														SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
AÑO 2020																																					
Solicitudes y/o peticiones Derechos de Petición	248	250	250	258	201	222	211	308	653	256	275	130	3262	247	1	250	0	250	0	258	0	201	0	222	0	210	1	307	1	650	3	255	1	275	0	131	0
TUTELAS	4	6	3	4	6	3	4	3	22	5	6	3	69	4	0	6	0	3	0	4	0	6	0	3	0	4	0	3		21	1	5	0	6	0	2	0
Trámites	306	474	497	397	282	398	501	460	432	483	572	290	5092	306	0	474	0	497	0	397	0	282	0	398	0	500	1	459	1	432	0	483	0	571	1	291	0
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Felicitaciones	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Quejas y Reclamos	7	5	1	7	8	7	6	8	194	2	8	7	260	7	0	5	0	1	0	7	0	8	0	7	0	6	0	8	0	194	0	2	0	8	0	6	0
TOTAL	565	735	751	666	497	631	722	779	1301	749	861	430	8687	564	1	735	0	751	0	666	0	497	0	631	0	720	2	777	2	1297	4	748	1	860	1	430	0
														565		735		751		666		497		631		722		779		1301		749		861		430	



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%	3262	37,55%
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%	69	0,79%
Tramite	7438	96,04%	7383	97,98%	7607	97,05%	7663	94,77%	7362	93,55%	8237	94,61%	5857	69,78%	3649	51,89%	5092	58,62%
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%	1	0,01%
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%	3	0,03%
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%	260	2,99%
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%	8687	100%

En la Secretaria de Educación en lo que va corrido el año 2021 se han radicado un total de 8687 requerimientos a través del Sistema de Atención al Ciudadano S.A.C, de los cuales el 58,63% 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 DICIEMBRE DE 2021.** Del 1 % de los requerimientos escogidos aleatoriamente para realizar seguimiento a la calidad de las respuestas dada, por parte de los funcionarios de la Secretaría de Educación, se evidenció que todos se encontraban debidamente finalizados, la respuesta dada al peticionario cumple con los estándares de calidad establecidos en casi todas menos en una, 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	CAR2021ER004185	PERMISOS SINDICALES Y COLECTIVOS	Gestión de Asuntos Legales y Públicos	Acuso recibido, se atiende por parte de esta secretaria el permiso sindical otorgado a la Funcionaria Bibiana Álzate Castaño, cumpliendo con lo estipulado en el oficio de la referencia.	NO Se solicita al área ampliar la respuesta dada
2	CAR2021ER004908	Solicitud de cambio de Calendario.	Oficina de Calidad y Cobertura	Hemos recibido su solicitud relacionada con el cambio de la jornada académica, muy pronto serán citados por los equipos de Inspección y Vigilancia y Calidad Educativa; con el objeto de iniciar el proceso para que se cumpla con lo ordenado por la norma.	NO
3	CAR2021ER008291	No consignación de la prima Samper	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Cordial Saludo: En atención a su solicitud, esta Secretaría de Educación Municipal, procede hacer las validaciones correspondientes, encontrando que su fecha de vinculación a la entidad fue el 5 de abril del 2021, no cumpliendo con lo establecido en el Decreto 1381 del 5 de mayo de 1997 “Por medio del cual se establece la prima de vacaciones para los docentes de los servicios de Educativos Estatales. Artículo 2: “ARTÍCULO 2º. Esta prestación se hará efectiva para los docentes que laboran en el calendario "A", a partir del mes de diciembre y para los docentes del calendario "B" en el mes de julio correspondiente a cada vigencia fiscal, quienes hayan laborado durante los diez (10) meses del año escolar”. Con forme a lo anterior, se establece, que no tiene derecho a el pago de la prima de vacaciones para el año 2021. Quedamos, atentos a cualquier.	SI
4	CAR2021ER008408	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Cordial saludo: Dando alcance a su requerimiento, CAR2021ER008408, donde solicita a este Despacho, el Manual de Funciones del Secretario de Educación del periodo comprendido entre los años 2012 - 2015. Me permito comunicarle, que se procedió a solicitar dicho manual a la Secretaría de Gestión Administrativa y Talento Humano, allegando el día de hoy la respuesta, con Radicado número 20100, adjuntando copia de los actos administrativos, por los cuales se adoptaron y/o ajustaron los manuales de funciones y competencias laborales, específicas, para los empleos en la Administración Municipal de Cartago, Valle del Cauca; expedidos en las vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015. En espera de haber atendido su solicitud y siempre dispuestos a brindarle la colaboración necesaria.	SI

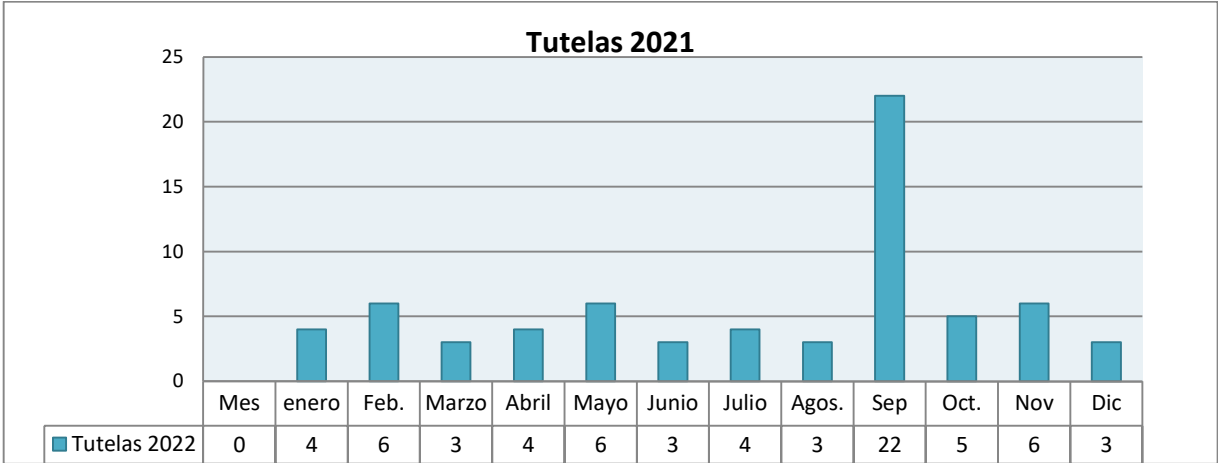
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [14]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

No	NUMERO S.A.C.	Contenidos	Funcionarios responsables	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
5	CAR2021ER008583	SOLICITUD DE INFORMACIÓN- PLANILLAS SEGURIDAD SOCIAL	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	saludo: Cordial En atención a su amable solicitud, informamos, que las planillas de aportes de seguridad social del retroactivo, han sido cargadas al Sistema de Aportes en Línea.	SI
6	CAR2021ER008651	INFORME # 2- SEGUNDO DESEMBOLO	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	saludo: Cordial Hemos recibido el informe respectivo y adelantamos las acciones para los trámites pertinentes.	NO

5.8. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2021.

Tutelas 2021	
Mes	Radicados
Enero	4
Febrero	6
Marzo	3
Abril	4
Mayo	6
Junio	3
Julio	4
Agosto	3
Septiembre	22
Octubre	5
Noviembre	6
Diciembre	3
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>

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 DICIEMBRE DE 2021.

De las tres (3) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación durante este mes, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento.



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

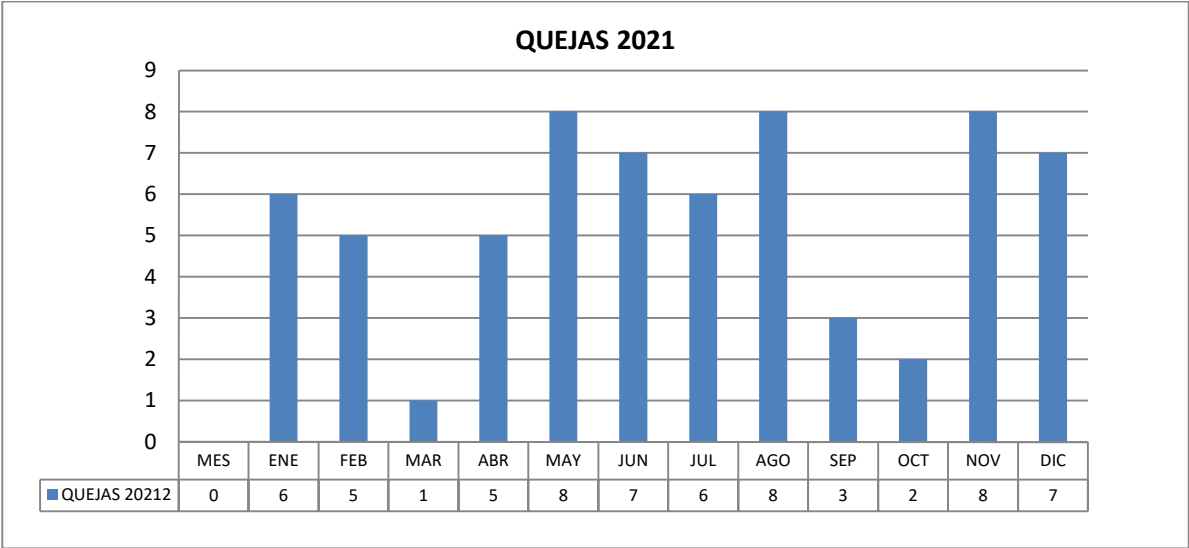
NUMERO S.A.C	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2021ER008513	Notificación Auto No. 1184 de 14 de diciembre de 2021. Rad. 2021-00274-00	Se dio respuesta mediante CAR2021EE013690	SI
CAR2021ER008630	NOTIFICACIÓN ADMISIÓN DE TUTELA RAD. 2021-00223.	Se dio respuesta mediante CAR2021EE013879	SI
CAR2021ER008647	Notificación Acción de tutela Rad 2021-00291-00	Se dio respuesta mediante CAR2021EE013912	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	3
Octubre	2
Noviembre	8
Diciembre	7
TOTAL	66

5.9.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.

5.9.2.



Para el mes de diciembre se recibió en la Secretaría de Educación, un total de siete (7) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, de las cuales dos se encuentra pendiente de trámite, por lo cual se realizará el seguimiento en el informe del mes de enero y se realiza seguimiento a las quejas que se encontraban pendiente de finalizar el mes de noviembre.



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

No.	No. S.A.C.	Contenido	Funcionario responsable	Respuesta y/o estado	CUMPLE (SI / NO)
1	CAR2021E R000402	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	CAR2021E R000240	Quejas Contra Funcionarios	Despacho	Manifestamos total disponibilidad para dar respuesta efectiva y eficiente a cualquier solicitud cuya relacionada con cualquier tipo de acompañamiento que la institución requiera. Estamos de acuerdo con usted en que hay ocasiones en que las notificaciones llegan un día antes, e incluso el mismo día del evento”, en relación con acciones que se ha programado desde el Ministerio y sobre la que no tenemos control, pero que ya se lo hemos expresado en varias oportunidades al ente rector.	La Respuesta dada es improcedimie ntal.
3	CAR2021E R000481	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	CAR2021E R000250	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	CAR2021E R000248	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	CAR2021E R000163	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	CAR2021E R000611	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

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

8	CAR2021E R000739	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	CAR2021E R000796	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	CAR2021E R000983	Queja por el PAE	EQUIPO DE APOYO PAE	En primer lugar, se debe aclarar que la distribución de complemento alimentario en el Municipio de Cartago Valle del Cauca, se realiza teniendo en cuenta los criterios de Focalización contenidos en el artículo 4.1.2 de la Resolución No. 29452 de 2017, expedida por el Ministerio de Educación Nacional; Con base en la atención a esta Focalización, se puede presentar la situación que, algunos estudiantes pertenecientes a un mismo grado escolar sean beneficiarios y otros no, pues se presentan algunos beneficiarios a lo que se le debe garantizar prioritariamente el suministro del paquete alimentario, de acuerdo a los lineamientos Técnico-Administrativos expedidos por el Gobierno Nacional y el Ministerio de Educación.	SI
11	CAR2021E R001181	Documentos adicionales de evidencia al radicado CAR2021ER000 531.	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	CAR2021E R001850	Respuestas a Reclamo	Gestión de la Inspección y Vigilancia EE los Establecimient os 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	CAR2021E R002287	Respuesta a acusación de Falsedad.	OFICINA ADMINISTRAC IÓN 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	SI

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

				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.	
14	CAR2021E R002288	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	CAR2021E R002290	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.
16	CAR2021E R002396	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	CAR2021E R002710	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	SI

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

				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.	
18	CAR2021E R002752	DESBLOQUEO DE HOJA DE VIDA SISTEMA MAESTRO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE004372	SI
19	CAR2021E R002792	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	CAR2021E R002906	QUEJA EN CONTRA DE FUNCIONARIA PUBLICA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE004510	SI
21	CAR2021E R002971	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	CAR2021E R003061	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 improcedimienta.
23	CAR2021E R003074	Situación de Acoso laboral	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE004842	SI
24	CAR2021E R003148	QUEJA DOCENTE CONTRA PADRE DE FAMILIA	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	Se sugiere desde la secretaria de educación y la profesional de cobertura quien atendió la queja solicitar de la manera más cordial que dichos trabajos o guías sean entregadas y devueltas en la institución Ramón Martínez Benítez o donde ustedes como institución decidan informando al abuelo del niño, lo importante es ponerse de acuerdo y lograr poder normalizar el proceso educativo del estudiante.	SI
25	CAR2021E R003183	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	SI



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

				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.	
26	CAR2021E R003227	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	CAR2021E R003271	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	CAR2021E R003272	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 orden sociales,	SI

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

				<p>económicas, tributarias, entre otras, en contra del actual Gobierno; que aprovechando la coyuntura, se unieron las asociaciones sindicales del sector educativo.</p>	
29	CAR2021E R003410	QUEJA CONTRA INSTITUCIÓN	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	<p>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.</p>	NO
30	CAR2021E R003590	Traslado queja	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	<p>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.</p>	SI
31	CAR2021E R003642	TRASLADO QUEJA	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	<p>Se dio respuesta de fondo con radicado CAR2021EE007063</p>	SI
32	CAR2021E R003742	Mensaje de Amenaza	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>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.</p>	SI
33	CAR2021E R004011	Remisión de respuesta de la fiscalía por Denuncia penal por delito de amenaza de muerte	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>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.</p>	SI
34	CAR2021E R004031	MALTRATO POR PARTE DE DOCENTE	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>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.</p>	SI

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

				<p>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 hipótesis no fundamentadas, máxime cuando se trata de un maltrato de una docente.</p>	
35	CAR2021E R004109	Queja cumplimiento calendario académico Cartago	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	<p>En atención al comunicado enviado por el Ministerio de Educación Nacional con Radicado No. 2021-EE-261328, me permito adjuntar copia de la respuesta emitida por la Institución Educativa implicada en este caso, mediante la cual explica la situación presentada.</p>	SI
36	CAR2021E R004229	Queja por la no atención	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>En atención a su petición, nos permitimos comunicarle que este despacho procedió de conformidad a remitir su queja al rector de la Institución Educativa Zaragoza, con el fin de que se adelantaran las acciones pertinentes.</p> <p>Por lo anterior le remitimos evidencia del mismo, en la cual, nos manifiestan que la atención al público ha sido contante y se evidencia la asistencia de los funcionarios durante el día mencionado.</p> <p>Es importante resaltar que el área administrativa de la institución Educativa Zaragoza se encuentra laborando en total normalidad y podrá acceder a los servicios que presta la misma, en los horarios habituales.</p>	SI
37	CAR2021E R004252	LLEGADA DE DOCENTE	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>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.</p> <p>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.</p>	SI
38	CAR2021E R004337	Incumplimiento de la Jornada Laboral de los funcionarios de	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>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</p>	SI



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

		servicios generales		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.	
39	CAR2021E R004794	Queja y Solicitud de Información - Secretaria de Educación.	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	CAR2021E R005043	Queja y solicitud de información presencialidad	Gestión de Asuntos Legales y Públicos	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010432	SI
41	CAR2021E R005203	Queja contra institución educativa	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	Cordial saludo. De manera atenta remito copia de la comunicación que la Secretaría de Educación de Cartago envió a la parte interesada en este caso, con motivo de la radicación del Ministerio de Educación con número 2021EE289498.	NO
42	CAR2021E R005205	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	CAR2021E R005230	Caso docente I.E Zaragoza	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se informa, que las quejas en su totalidad, han sido remitidas a la oficina de Control Interno Disciplinario, en la que adelantan todo el debido proceso, adicionalmente, este Despacho, se encuentra a su vez realizando las respectivas solicitudes, a fin de recopilar el expediente completo, que permita tomar las acciones pertinentes frente a los posibles ausentismos injustificados de la docente en mención.	SI

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

44	CAR2021E R005272	PQR - QUEJA Y RECLAMO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010073	SI
45	CAR2021E R005325	Pago zona de difícil acceso	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Ahora bien, conforme a su interrogante, del pago de la bonificación de zona difícil acceso del mes de mayo 2021, le informamos, que es necesario una certificación del rector de la institución, en la cual se dé claridad, que el tiempo no laborado, se recuperó de manera efectiva, en la sede correspondiente, adscrita a la zona de difícil acceso, detallando los días y el horario. Quedamos atentos a cualquier inquietud.	SI
46	CAR2021E R005342	Información Gloria Inés Quintero	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se informa, que las quejas en su totalidad, han sido remitidas a la oficina de Control Interno Disciplinario, en la que adelantan todo el debido proceso, adicionalmente, este Despacho, se encuentra a su vez realizando las respectivas solicitudes, a fin de recopilar el expediente completo, que permita tomar las acciones pertinentes frente a los posibles ausentismos injustificados de la docente en mención	SI
47	CAR2021E R006516	Me permito correr traslado de la petición 32643219 de fecha 30 de agosto registrada en SIM	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIM ENTOS EDUCATIVOS	En atención a su comunicación con radicado 202160013000206781, relacionada con el traslado de la petición 32643219 de fecha 30 de agosto de 2021, de manera atenta solicito remitir a la mayor brevedad posible los datos de la ciudadana interesada para poder responderle de manera oportuna, ya que en su comunicación solamente refieren el nombre de la peticionaria, YURANY MARLES ATEHORTUA, pero no entregaron sus datos de contacto para que la Secretaría de Educación Municipal pueda proporcionarle una respuesta adecuada.	SI
48	CAR2021E R006614	Reporto dificultades con asesores de ventas de On Vacation	DESPACHO	Respetuosos de su autonomía, lo instamos a continuar velando por la buena marcha de su institución, teniendo en cuenta la buena atención de los usuarios y los valores del código de ética del servidor público del municipio de Cartago Valle del Cauca: Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia	SI
49	CAR2021E R005751	Remisión queja	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se informa que las quejas en su totalidad han sido remitidas a la oficina de Control Interno Disciplinario, en la que adelantan todo el debido proceso, adicionalmente este despacho se encuentra a su vez realizando las respectivas solicitudes, a fin de recopilar el expediente completo, que permita tomar las acciones pertinentes frente a los posibles ausentismos injustificados de la docente en mención. Es importante indicar que, a partir de la fecha, cuando se presente un ausentismo de la funcionaria, se requiere que día a día realicen el respectivo reporte y certificación correspondiente, indicando fecha, hora y evidencia de la ausencia. Agradecemos de antemano la atención prestada y estaremos atentos a sus inquietudes.	SI
50	CAR2021E R007061	Solicitud por cobro del ICETEX con documento remisorio firmado	Gestión Del Talento Humano	Cordial saludo: En atención a su amable solicitud, este Despacho, se declara impedido en acceder a su petición, ya que, según el artículo 16 del Decreto Ley 3155 de 1968, el ICETEX está facultado para ordenar la retención salarial de un deudor, ya sea principal o solidario de un crédito educativo. Por lo anterior y según petición de retención salarial de crédito educativo ICETEX, se	SI

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

				realizarán los descuentos correspondientes al crédito educativo 0121895267-3.	
51	CAR2021E R006824	Queja Contra El Instituto INEC	Gestión De La Inspección Y Vigilancia	<p>Cordial saludo.</p> <p>En atención a la queja presentada en contra del Instituto INEC, me permito adjuntar la respuesta entregada a la Secretaría de Educación Municipal por parte de ese establecimiento educativo frente a los hechos señalados por usted.</p> <p>Por favor analice con atención los términos de la respuesta otorgada por el establecimiento educativo y todas las disposiciones que contempla el Manual de Convivencia del Instituto para resolver este tipo de situaciones. Recuerde que, al matricularse en un establecimiento educativo, los alumnos se someten a las pautas señaladas en este documento. Se le sugiere igualmente tratar de encontrar una solución concertada, de acuerdo con los mecanismos que el mismo Manual de Convivencia tiene previstos. No obstante, si eventualmente aún considera que le asiste la razón, por favor háganoslo saber a través de cualquiera de nuestros canales de atención, fundamentando las razones que cree le asisten.</p>	SI
52	CAR2021E R007446	RECLAMACIÓN SANCIÓN POR MORA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>Se procedió a radicar su solicitud ante la sociedad fiduciaria, la FIDUPREVISORA S.A., que administra los recursos del FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO FOMAG, correspondiendo 20211014953872.</p> <p>En el caso de la docente: CRISTIÁN ANDRÉS ESCOBAR MAYA C.C.</p> <p>1.112.760.377. Trasladando, para que resuelva en vía administrativa, en el petitem, referente a Resolución 0767 del 4 de septiembre de 2020, radicado 2020-CES-044559.</p>	SI
53	CAR2021E R007603	Reclamo.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>Cordial saludo:</p> <p>En atención a su solicitud, me permito informar, que se validó en el Sistema Humano, el pago de incapacidad del mes de octubre, y no se evidenciaron descuentos. Si tiene alguna duda, en cuanto al procedimiento, por favor, comunicarse con la Funcionaria Valeria Vargas Gómez del área Seguridad y Salud en el Trabajo al correo electrónico vvargas@semcartago.gov.co o al teléfono 2112324 Ext - 105.</p> <p>Quedo atenta, a sus comentarios,</p>	SI
54	CAR2021E R007857	QUEJA EN CONTRA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA GABO SISTEMA DE EVALUACIÓN	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Se dio respuesta mediante CAR2021ER007857	N/A
55	CAR2021E R007923	RECLAMACIÓN SANCIÓN POR MORA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>Se procedió a radicar su solicitud ante la sociedad fiduciaria, la FIDUPREVISORA S.A., que administra los recursos del FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO FOMAG, correspondiendo 20211014924532. Trasladando, para que resuelva en vía administrativa, en el petitem referente a Resolución 0939 y 14 de agosto de 2019, 2019-CES-786207. En el traslado, se advierte que la responsabilidad no es</p>	SI

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> Nit: 891.900.493.2	<b>PAGINA [26]</b>
		<b>CÓDIGO:</b> <b>MMDS.600.18.F.1</b>
	<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN 1</b>

				compartida, como lo afirma su libelo, sin admitir responsabilidad compartida infundada, pues, la solicitud del 11/08/2020, se atendió el mismo día con A.A. del 11/08/2020, notificación del 18/08/2020 y era jurídicamente viable su ejecución, se modificó el 16/10/2020. por solicitud de Fidupervisora S.A.	
56	CAR2021E R007931	RECLAMACIÓN ADMINISTRATI VA-ADRIANA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE012999	SI
57	CAR2021E R007933	DERECHO DE PETICIÓN -	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE012998	SI
58	CAR2021E R007939	RECLAMACIÓN SANCIÓN POR MORA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE013001	SI
59	CAR2021E R007986	RECLAMACIÓN SANCIÓN POR MORA		Se dio respuesta mediante CAR2021EE013161	SI
60	CAR2021E R008280	(QUEJA) SOLICITUD CERTIFICADOS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	En razón a su solicitud, se ha validado la información en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Educación Nacional; y, se expiden los documentos solicitados, los cuales, se dejan a disposición del peticionario para su notificación personal, en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación Municipal de Cartago.	SI
61	CAR2021E R008327	RECLAMACIÓN SANCIÓN POR MORA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Atendiendo el procedimiento general, establecido en el Comunicado 0001 de 2021, expedido por el FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO FOMAG, en concordancia con lo dispuesto en el Decreto 1272 de 2018, se procedió a radicar su solicitud, ante la sociedad fiduciaria, la FIDUPREVISORA S.A., que administra los recursos del FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO FOMAG, correspondiendo 20211015114622.	SI
62	CAR2021E R008350	DENUNCIA Y QUEJA POR TRATO DISCRIMINATO RIO E INDIGNO	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	La Oficina de Inspección y Vigilancia de la Secretaría de Educación visitará a las directivas del establecimiento para realizar las indagaciones respectivas y cotejar de ambas partes la información que se presenta en su derecho de petición.  El Psicólogo Luis Olmes Quintero Muñoz, P.U asociado a la oficina de calidad coordinando los temas de orientación escolar, reunirá el comité de convivencia única y exclusivamente para conocer sobre el caso de su hijo, qué acciones ha desarrollado el establecimiento educativo y brindar desde la orientación escolar un apoyo para el menor.	SI
63	CAR2021E R008390	DERECHO DE PETICIÓN -	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE013509	SI
64	CAR2021E R008558	RECLAMACIÓN EN CONTRA CAR2021ER008 138	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE013797	SI
65	CAR2021E R008594	RECLAMACIÓN ADMINISTRATI VA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASIGNADO	N/A

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [27]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

66	CAR2021E R008639	REVISIÓN Y CORRECCIÓN CAR2021ER008 299	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASIGNADO	N/A
----	---------------------	---	----------------------------------	----------	-----

5.10. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2021	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG	1
ACOSO LABORAL	1
ADMINISTRATIVOS	6
COBROS	6
CONVIVENCIA	0
CUPOS	1
E.T.D.H.	2
INFRAESTRUCTURA	0
N.E.D.D.	0
NO IDENTIFICADA	0
PAE	1
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	25
SALUD	0
SONIDO Y OTROS	2
TRÁMITES	19
TRANSPORTE	0
AMENAZAS	2
TOTAL	66

**ANÁLISIS:** De las 66 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2021, 25 corresponden a quejas contra docentes y/o directivos docentes, 6 correspondiente a quejas contra administrativos, 6 por cobros excesivos de las diferentes I.E, 192 relacionadas con quejas por trámites ante la SEM, las demás son quejas presentadas contra las Instituciones por diferentes motivos como lo describe el cuadro anterior.

5.10.1. INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

QUEJAS 2021	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ZARAGOZA	12
S.M.J.	3
M.A.	2
ACADÉMICO	1
A.L.P	1
A.H.G	3
R.M.B.	1
C.C.	2
GABO	4
I.P.	2
M.Q.P.	2
L.G	0
SEM	22
OTRO (Privados y ETDH)	11
TOTAL	66



**ANÁLISIS:** De las 66 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido del año 2021, 12 corresponden a la Institución Educativa Zaragoza, 22 a quejas por trámites antes la Secretaría de Educación, 11 a quejas de Instituciones Privadas, de las cuales se describen los motivos a continuación:

5.10.2. DESCRIPCIÓN DE QUEJAS POR MOTIVO E INSTITUCIÓN.

QUEJAS/RECLAMOS	ZARAGOZA	S.M.J.	M.A.	ACADÉMICO	A.L.P	A.H.G	R.M.B.	C.C.	GABO	I.P.	M.Q.P.	L.G	SEM	OTRO (Privados y ETDH)	TOTAL
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG														1	1
ACOSO LABORAL	1														1
ADMINISTRATIVOS	1	1				1							2	1	6
COBROS						1								5	6
CONVIVENCIA															0
CUPOS														1	1
E.T.D.H.														2	2
INFRAESTRUCTURA															0
N.E.D.D.															0
NO IDENTIFICADA															0
PAE													1		1
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	10	2	1	1			1	2	4	2	2				25
SALUD															0
SONIDO Y OTROS					1									1	2
TRÁMITES													19		19
TRANSPORTE															0
AMENAZAS			1			1									2
TOTAL	12	3	2	1	1	3	1	2	4	2	2	0	22	11	66

5.11. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

**INTERNET:** En el mes de diciembre el día 22 de diciembre de 2021, se presentó falla en el servicio de internet, la cual se restauró en la jornada de la tarde.

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

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

6. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

- ✓ Se recibieron 430 requerimientos en el mes de diciembre de 2021, de los cuales 352 PQR, se encuentran finalizados, 12 en trámite y 66 asignados.
- ✓ El promedio de radicación de entrada para el mes de diciembre de 2021, fue de 24 radicaciones diarias.
- ✓ Se evidencia para el mes de diciembre de 2021, una disminución en la cantidad de requerimientos radicados, pasando de 455 en el 2020 a 430 en el 2021, así como una disminución en el número de usuarios atendidos, teniendo en cuenta que se pasó de 824 en al año 2020 a 460 en el 2021.
- ✓ En el mes de diciembre el canal más utilizado por los usuarios fue la plataforma S.A.C (web), con una participación del 39,30% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, Presencialmente se recibieron 165 solicitudes correspondiente al 338,37% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [29]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

- 21,40%; por correo certificado se recibió el 0,93%, vía telefónica no se recibió ninguna solicitud, generando el 0,00% de participación.
- ✓ En el mes de diciembre de 2021 se radicaron 232 documentos externos (EE), y 405 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 18 radicaciones diarias.
  - ✓ La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de diciembre de 2021, es de 100%.
  - ✓ Se puede observar que, durante el 2021, la Secretaría de Educación presenta en promedio oportunidad de respuesta del 99,89%; esto se debe a que en el mes de enero, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre se han presentado requerimientos vencidos por parte de las áreas de gestión, bajando el puntaje para la SEM, para el mes de diciembre la oportunidad de respuesta es del 100%, lo que significa que, durante este mes no se presentaron requerimientos vencidos, es decir que todos los requerimientos fueron resueltos en los términos establecidos por la normatividad vigente, por lo cual se sugiere al comité directivo, realizar las acciones pertinentes.
  - ✓ Durante el año 2021 se presentaron 11 requerimientos finalizados por fuera de términos, los cuales se reportan a control integral de la gestión en el informe semestral solicitado por esa dependencia.
  - ✓ Para la fecha de elaboración del informe, el Ministerio de Educación no ha publicado el ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de diciembre de 2021, y se reporta el ranking obtenido en el mes de noviembre de 2021.
  - ✓ El funcionario con mejor gestión en la plataforma S.A.C, en los requerimientos asignados durante el mes de diciembre de 2021, fue la señora **JULIÁN DAVID ARIAS GALLEG**O, ¡felicitaciones!
  - ✓ Del 1 % de los requerimientos escogidos aleatoriamente para realizar seguimiento a la calidad de las respuestas dada, por parte de los funcionarios de la Secretaría de Educación, se evidenció que todos se encontraban debidamente finalizados, la respuesta dada al peticionario cumple con los estándares de calidad establecidos en casi todas menos en una, 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 (3) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación durante 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 diciembre se recibió en la Secretaría de Educación, un total de siete (7) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, de las cuales dos se encuentra pendiente de trámite, por lo cual se realizará el seguimiento en el informe del mes de enero y se realiza seguimiento a las quejas que se encontraban pendiente de finalizar el mes de noviembre.
  - ✓ De las 66 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2021, 25 corresponden a quejas contra docentes y/o directivos docentes, 6 correspondiente a quejas contra administrativos, 6 por cobros excesivos de las diferentes I.E, 192 relacionadas con quejas por trámites ante la SEM, las demás son quejas presentadas contra las Instituciones por diferentes motivos como lo describe el cuadro anterior.
  - ✓ Se realizó el debido seguimiento a la calidad de las respuestas dadas a las Tutelas, derechos de petición y Quejas radicadas en la Secretaría de Educación Municipal para el mes de diciembre 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 y en la intranet.



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

**INFORME PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
MUNICIPAL DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA AÑO 2021.**

**RETRO ALIMENTACIÓN DEL CLIENTE.**

Para el calculo del universo de la encuesta, se debe tomar el promedio de usuarios atendidos durante el año en curso (de enero hasta el ultimo mes en el que se generó reporte de usuarios), esta cifra es de usuarios atendidos= 7562; promedio= 840; con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

El rango para definir la conformidad del servicio de satisfacción en los servicios y la atención prestada por la Secretaría de Educación será del 80% y la población de estudio es de 840, esta información se puede verificar en el informe de Atención al ciudadano del mes de septiembre.

Esta ejecución del proceso de tabulación, análisis e informes se realizará durante los meses de octubre a diciembre de 2021.

El tamaño de la muestra se define de la siguiente manera:

Fórmula utilizada para el tamaño de la muestra:

Tamaño de Muestra =  $Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$

**CALCULO**

Población: 840

Nivel de Confianza: 95%

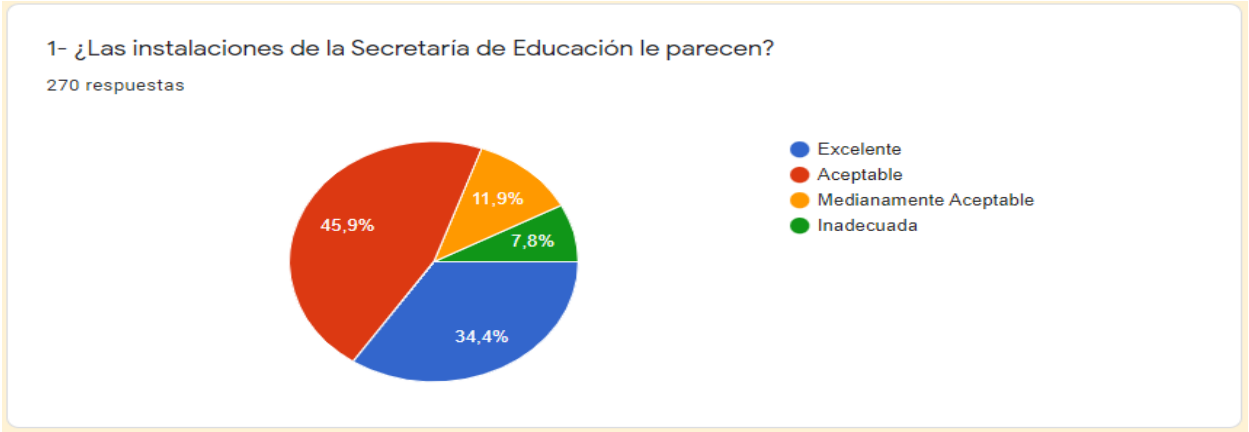
Margen de Error: 5

Tamaño de Muestra: 264

Basado en el cálculo del tamaño de la muestra se realizaron durante el periodo de ejecución 270 encuestas.

Uno de los canales definidos para generar el proceso de encuesta, fue el canal web generando una encuesta virtual con la herramienta que ofrece GMAIL llamada “formularios”, alojada en la página web de la Secretaría de Educación y en la Plataforma S.A.C. y se envió a través del correo electrónico reportado en el sistema de información S.A.C, a todos los ciudadanos registrados.

**ANÁLISIS**

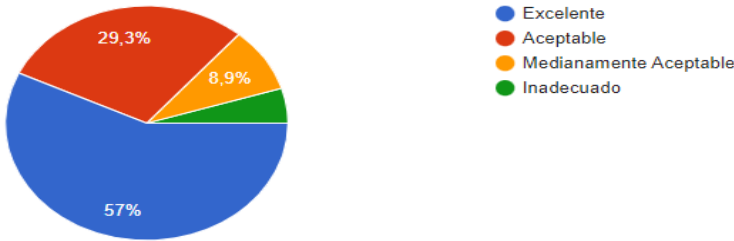


Al 45,9% de los encuestados le parece que las instalaciones de la Secretaría de Educación son aceptables, al 34,4% que son excelentes, sin embargo, a un 11,9% le parecen que son medianamente aceptables y el 7,8% de los encuestados opinan que las Instalaciones de la Secretaría de Educación son inadecuadas.

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

2- ¿La calidad de la respuesta a su requerimiento fue?

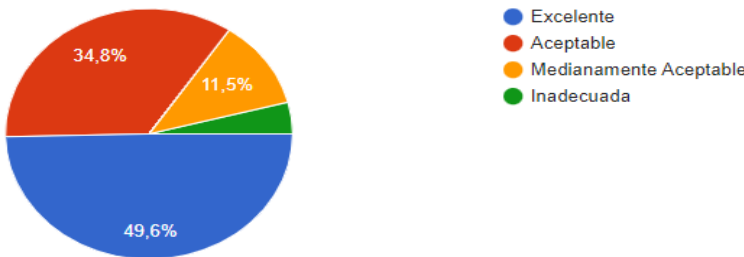
270 respuestas



El 57% de las encuestas, opina que la respuesta a su solicitud fue excelente, 29,3% de los encuestados manifiesta que la respuesta es aceptable, el 8,9% considera que es medianamente aceptable y un 4,8%, considera que es medianamente aceptable

3- ¿El tiempo de respuesta de su requerimiento fue?

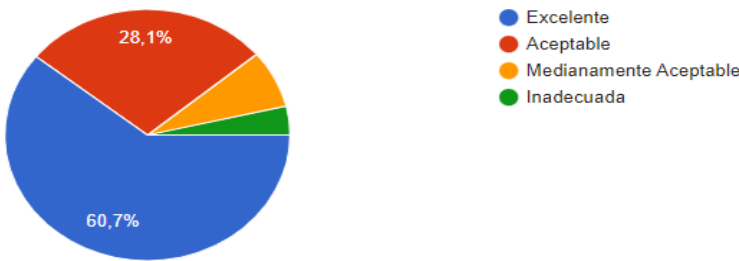
270 respuestas



La percepción del 49,6% de los encuestados, es que la Secretaría de Educación da una respuesta a tiempo a las PQR'S realizados por ellos, un 34,8% considera que es aceptable, el 11,5% considera que es medianamente aceptable y un 4,1% considera que la respuesta a su solicitud

4- ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la atención brindada por los funcionarios de la Secretaría de Educación?

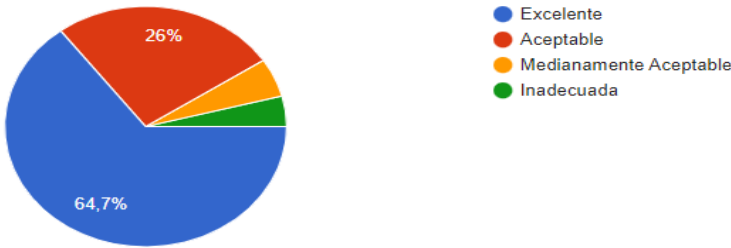
270 respuestas



La mayoría de los encuestados se encuentra satisfecho con la atención brindada por los funcionarios de la Secretaría de Educación con un porcentaje del 60,7 que considera excelente la atención brindada y un 3,7% de los encuestas se encuentra insatisfecho con la atención brindada.

5- ¿La actitud y disposición del servidor durante la atención fue?

269 respuestas



El 64,76% de los encuestados percibe como excelente, la actitud y disposición de los servidores de la Secretaría de Educación frente a la atención brindada y un 4.1% considera que es inadecuada.

COMPARACIÓN CON EL AÑO ANTERIOR				
# DE PREGUNTA	PREGUNTA	AÑO 2020	AÑO 2021	CONCLUSIÓN
1	¿Las instalaciones de la Secretaría de Educación le parecen?	Al 44,8% de los encuestados le parece que las instalaciones de la Secretaría de Educación son aceptables, al 26,1% que son excelentes, sin embargo, a un 21,1% le parecen que son medianamente aceptables y el 8% de los encuestados opinan que las Instalaciones de la Secretaría de Educación son inadecuadas.	Al 45,9% de los encuestados le parece que las instalaciones de la Secretaría de Educación son aceptables, al 34,4% que son excelentes, sin embargo, a un 11,9% le parecen que son medianamente aceptables y el 7,8% de los encuestados opinan que las instalaciones de la Secretaría de Educación son inadecuadas.	Comparada la percepción de los usuarios encuestados en el 2021 con los encuestados en el 2020, se puede evidenciar un aumento en la satisfacción de los usuarios frente a las instalaciones de la Secretaría de Educación, sin embargo ese aumento es solo 1,1%, y aumento el número de usuarios que considera que las instalaciones son aceptables
2	¿La calidad de la respuesta a su requerimiento fue?	El 50,2% de los encuestados, opina que la respuesta a su solicitud fue excelente, 101 encuestados manifiesta que la respuesta es aceptable, un 8,4%, considera que es medianamente aceptable.	El 57% de las encuestas, opina que la respuesta a su solicitud fue excelente, 29,3% de los encuestados manifiesta que la respuesta es aceptable, el 8,9% considera que es medianamente aceptable y un 4,8%, considera que es medianamente aceptable	La Secretaría de Educación Municipal debe trabajar más en la calidad de las respuestas ya que si bien se evidencia una aumento del 6,8%, 101 encuestados considera que la respuesta a su requerimiento es aceptable
3	¿El tiempo de respuesta de su requerimiento fue?	La mayoría de los encuestados (45,2%), considera que el tiempo de respuesta a los requerimientos realizados a la Secretaría de Educación es excelente y un 40,2% considera que es aceptable.	La percepción del 49,6% de los encuestados, es que la Secretaría de Educación da una respuesta a tiempo a las PQR'S realizados por ellos, un 34,8% considera que es aceptable, el 11,5% considera que es medianamente aceptable y un 4,1 considera que la respuesta a su solicitud fue inadecuada.	En el 2021 comparado con la percepción de los usuarios encuestados en el 2020, encontramos una aumento del 1,4%, ya que pasamos de 45,2% en el 2020 al 49,6% en el 2021, sin embargo hay que trabajar más en los tiempos de respuesta ya que el 34,8% de los encuestados considera que el tiempo de respuesta a su requerimiento fue inadecuada, adicional a esto en el 2021 se presentaron requerimientos contestados fuera de tiempo establecido en la normatividad.
4	¿Cuál es su grado de satisfacción general con la atención brindada por los funcionarios de la Secretaría de Educación?	La mayoría de los encuestados se encuentra satisfecho con la atención brindada por los funcionarios de la Secretaría de Educación, ya que mas del 50% de los encuestados respondió que que la satisfacción frente a la atención es excelente	La mayoría de los encuestados se encuentra satisfecho con la atención brindada por los funcionarios de la Secretaría de Educación con un porcentaje del 60,7 que considera excelente la atención brindada y un 3,7% de los encuestas se encuentra insatisfecho con la atención brindada	Se puede observar que la Secretaría de Educación ha mejorado en la percepción que tienen los usuarios frente a la atención brindada por los funcionarios ya que pasamos del 51,2% en el 2020, al 60,7% en el 2021, generando un 9,5% de aumento en la satisfacción de los usuarios, mejorando así la imagen institucional.
5	La actitud y disposición del servidor durante la atención fue:	El 56% de los encuestados percibe como excelente, la actitud y disposición de los servidores de la Secretaría de Educación frente a la atención brindada.	El 64,76% de los encuestados percibe como excelente, la actitud y disposición de los servidores de la Secretaría de Educación frente a la atención brindada y un 4.1% considera que es inadecuada.	Se evidencia un aumento en la satisfacción de los usuarios frente a la actitud y disposición de los funcionarios cuando atienden sus PQR'S, ya que pasamos del 56% de usuarios muy satisfechos en el 2020, a un 64,76% en el 2021.
CONCLUSIÓN GENERAL				
Se puede evidenciar que los usuarios de la Secretaría de Educación Municipal, están conformes con las instalaciones de la Secretaría de Educación, las respuestas emitidas por las diferentes áreas son aceptables, tema en el que hay que trabajar para el año 2022, los usuarios estan muy satisfechos con los tiempos de respuesta, la atención brindada y la actitud de los funcionarios al momento de ser atendidos en la Secretaría de Educación.				

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)