

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

## GESTIÓN EDUCACIÓN.



INFORME DE:

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

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:  
Diciembre 01 de 2021



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

## 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 noviembre 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 noviembre 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 noviembre 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 noviembre 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 noviembre 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.





## INFORME

VERSIÓN 1

### 5- ELEMENTOS ANALIZADOS

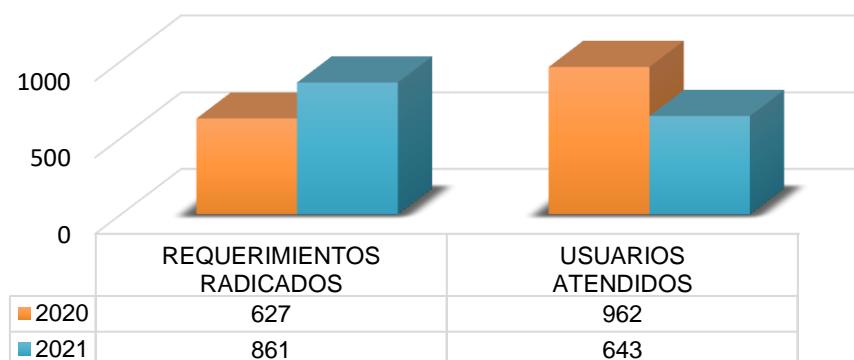
- ✓ **ESTADO ACTUAL.** RESUMEN DE RADICACIÓN.
- ✓ **PERÍODO:** 1° de noviembre de 2021 al 30 de noviembre 2021.
- ✓ **Fecha de Elaboración:** diciembre 01 de 2021.

Total, de Requerimientos.		861
Asignado		258
En trámite		12
Finalizado		591
Abierto		0
Anulado		0

#### 5.1.1 Resumen radicación noviembre 2020 VS noviembre 2021.

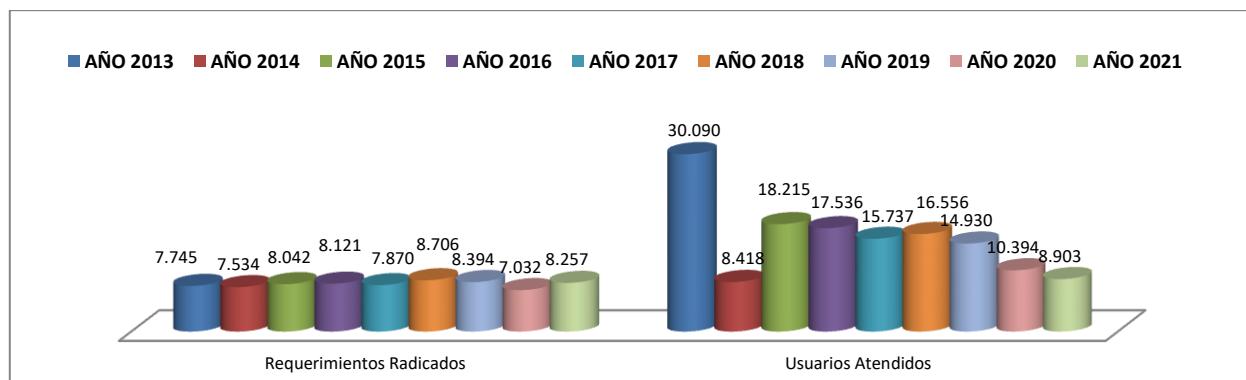
AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
NOV 2020	627	19	35	962	53
NOV 2021	861	21	41	643	31

Gráfica de radicaciones de noviembre 2020 vs noviembre 2021



**ANÁLISIS:** Se evidencia para el mes de noviembre de 2021, un aumento en la cantidad de requerimientos radicados, pasando de 627 en el 2020 a 861 en el 2021, sin embargo, en el número de usuarios atendidos hay una disminución, pasando de 962 en el año 2020 a 643 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.





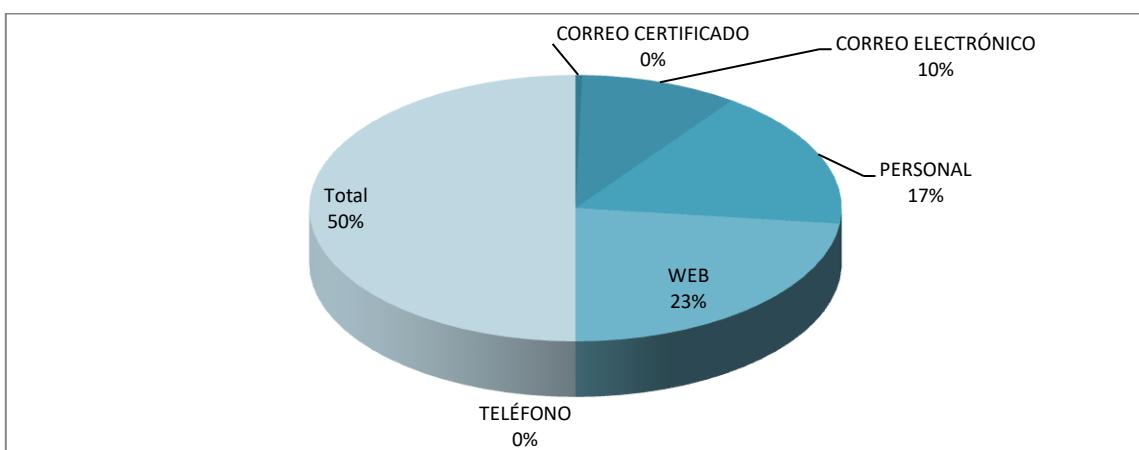
INFORME

VERSIÓN 1

## 5.2. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	%
CORREO CERTIFICADO	7	0,81
CORREO ELECTRÓNICO	165	19,16
PERSONAL	291	33,80
WEB	398	46,23
TELÉFONO	0	0,00
<b>Total</b>	<b>861</b>	<b>100</b>

### 5.2.1. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL



En el mes de noviembre el canal más utilizado por los usuarios fue la plataforma S.A.C (web), con una participación del 46,23% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, Presencialmente se recibieron 291 solicitudes correspondiente al 33,80% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 19,16%; por correo certificado se recibió el 0,81%, vía telefónica no se recibió ninguna solicitud, generando el 0,00% de participación.

### 5.2.2. Número de radicaciones WEB año corrido 2021

Mes/Año	Ene 2021	Feb 2021	Mar 2021	Abr 2021	Mayo 2021	Jun 2021	Jul 2021	Ago. 2021	Sep. 2021	Oct 2021	Nov 2021	Dic 2021
Número de Radicados en el mes	254	359	363	243	190	235	291	304	826	366	398	
% 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	





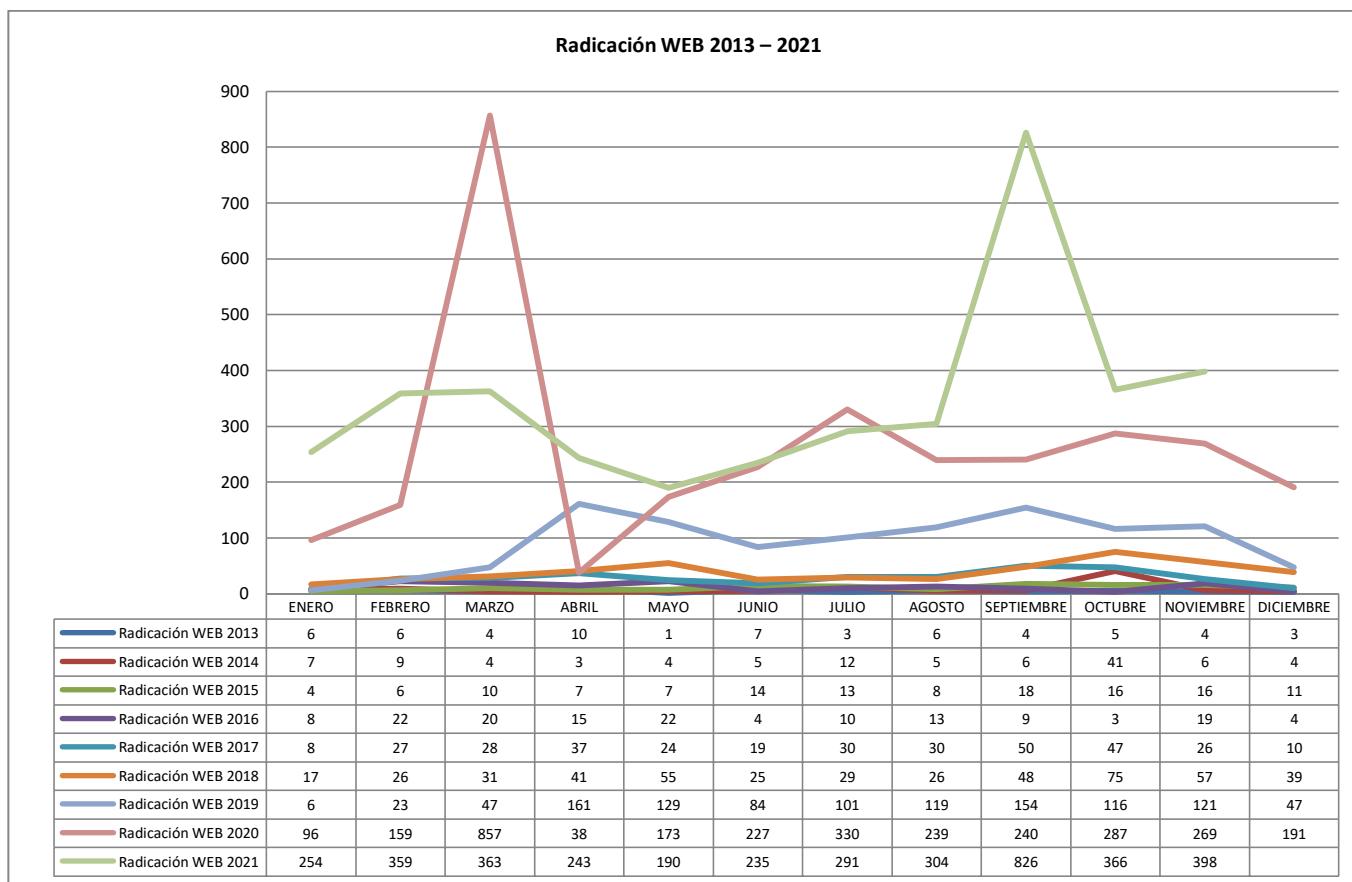
INFORME

VERSIÓN 1

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

	Radicació n WEB 2013	Radicación WEB 2014	Radicación WEB 2015	Radicación WEB 2016	Radicación WEB 2017	Radicación WEB 2018	Radicación WEB 2019	Radicación WEB 2020	Radicación WEB 2020
ENERO	6	7	4	8	8	17	6	96	254
FEBRERO	6	9	6	22	27	26	23	159	359
MARZO	4	4	10	20	28	31	47	857	363
ABRIL	10	3	7	15	37	41	161	38	243
MAYO	1	4	7	22	24	55	129	173	190
JUNIO	7	5	14	4	19	25	84	227	235
JULIO	3	12	13	10	30	29	101	330	291
AGOSTO	6	5	8	13	30	26	119	239	304
SEPTIEMBRE	4	6	18	9	50	48	154	240	826
OCTUBRE	5	41	16	3	47	75	116	287	366
NOVIEMBRE	4	6	16	19	26	57	121	269	398
DICIEMBRE	3	4	11	4	10	39	47	191	
TOTAL	59	106	130	149	336	469	2239	3106	3829

**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, en lo que va corrido del año 2021 se ha generado un total de 3431 radicaciones web, siendo septiembre el mes con mayor radicación, debido a unas solicitudes de prestaciones sociales radicadas durante este mes.



INFORME

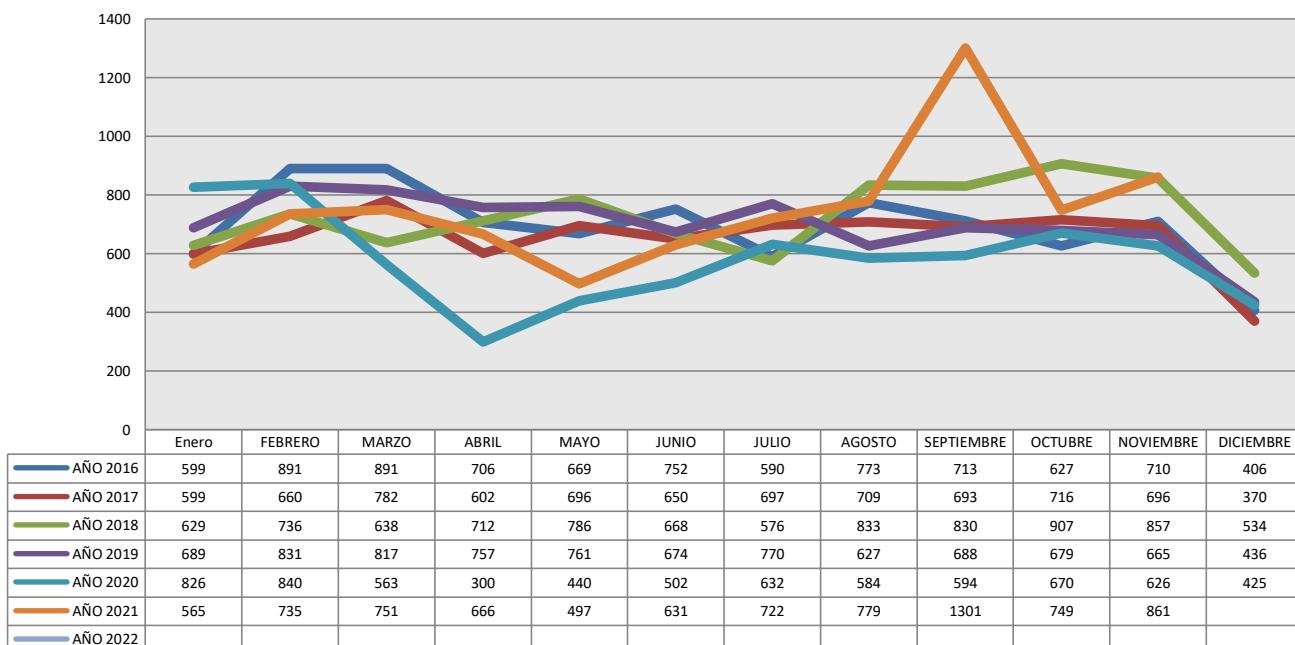
VERSIÓN 1

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

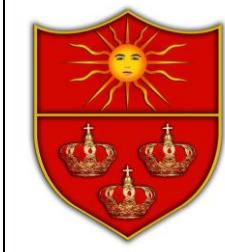
No. Requerimientos radicados.						
MES	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
Enero	599	599	629	689	826	565
FEBRERO	891	660	736	831	840	735
MARZO	891	782	638	817	563	751
ABRIL	706	602	712	757	300	666
MAYO	669	696	786	761	440	497
JUNIO	752	650	668	674	502	631
JULIO	590	697	576	770	632	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	
<b>TOTAL</b>	<b>8327</b>	<b>7870</b>	<b>8706</b>	<b>8394</b>	<b>7002</b>	<b>8257</b>

**5.3.1 GRÁFICA**

**Requerimientos radicados mes a mes desde el año 2016**



El año con mayor radicación es el 2018 con 8706 requerimientos, para el año 2021 a la fecha del informe hay un total de 8257 requerimientos de los cuales 861 ingresaron en el mes de noviembre, comparado con el mismo mes de años anteriores, este ocupa el primer lugar con mayor radicación. Los períodos con mayor radicación de requerimientos, son los meses de febrero, marzo, septiembre y octubre, esta información es importante para las autorizaciones de permisos, vacaciones y/o ausentismos de funcionarios.



INFORME

VERSIÓN 1

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

MES	No. Requerimientos Externos (EE)	No. Respuestas enviadas (RE)	Total	Días Hábiles	Promedio de Radicación diaria
Enero	545	230	775	19	41
FEBRERO	714	603	1317	20	66
MARZO	572	488	1060	22	48
ABRIL	496	601	1097	20	55
MAYO	435	342	777	20	39
JUNIO	822	357	1179	20	59
JULIO	672	492	1164	20	58
AGOSTO	1044	465	1509	19	79
SEPTIEMBRE	1079	457	1536	22	70
OCTUBRE	1079	457	7536	20	377
NOVIEMBRE	613	923	1436	21	68
DICIEMBRE					
<b>TOTAL</b>	<b>14071</b>	<b>5315</b>	<b>19386</b>	<b>27,875</b>	<b>120</b>

**ANÁLISIS:** En el mes de noviembre de 2021 se radicaron 613 documentos externos (EE), y 923 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 68 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 noviembre de 2021, es de 99,88%.

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	

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	861	99,88%
	Contestados a tiempo	860	
	Contestados fuera de tiempo	1	
% Oportunidad de respuesta		99,88%	

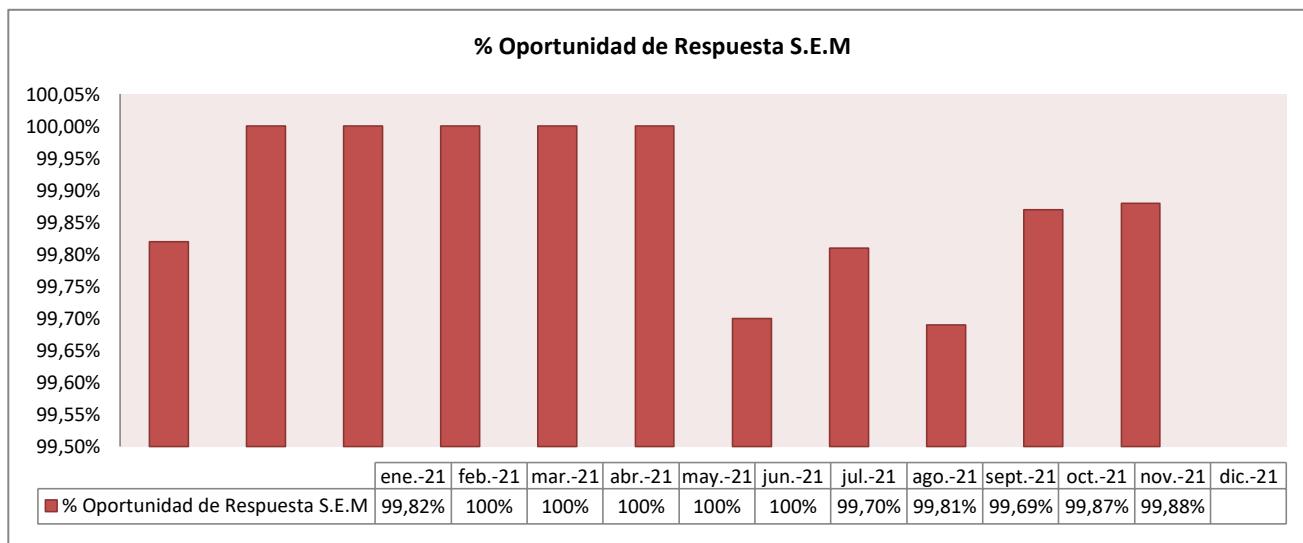


INFORME

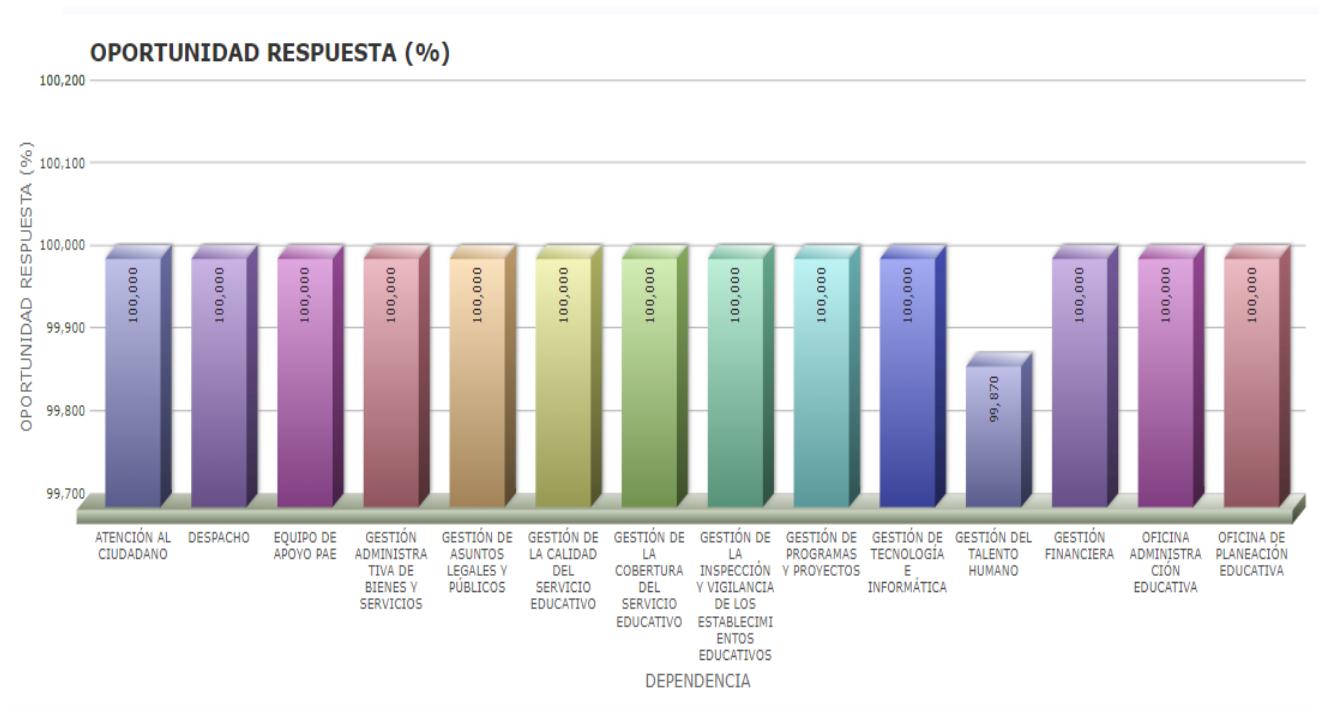
VERSIÓN 1

#### 5.5.1. Oportunidad de respuesta por Dependencia mes de noviembre 2021.

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



#### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR FUNCIONARIO



Durante el mes de noviembre de 2021, se venció un requerimiento, por parte del área de Gestión de Talento Humano, proceso prestaciones sociales, por lo cual se solicita realizar las acciones de mejora correspondientes y se remite al comité directivo, para que inicie los trámites correspondientes.



MUNICIPIO DE CARTAGO  
VALLE DEL CAUCA  
Nit: 891.900.493.2

PAGINA [9]

CÓDIGO:  
MMDS.600.18.F.1

INFORME

VERSIÓN 1

5.5.2. REQUERIMIENTOS RADICADOS POR FUNCIONARIO.

NOVIEMBRE 2021											
No.	NOMBRE	ÁREA	TOTAL REQUERIMIENTOS	VENCIDOS DEL MES	OPORTUNIDAD DE GESTIÓN	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA TOTAL VENC	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA FINALIZADOS	OPORTUNIDAD FINALIZADO RÁPIDO	CANT. CARAC	PUNTAJE FINAL	OBSERVACIONES
1	VALENTINA MONSALVE LONDÓN	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	70	0	81%	100%	87%	0%	18158	101	GANÓ MES DE AGOSTO
2	WILDER STEVEN DÍAZ GARCÉS	DEL TALENTO HUMANO	52	0	79%	100%	84%	0%	30256	96	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
3	ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ	DEL TALENTO HUMANO	117	0	82%	100%	90%	59%	24458	94	GANÓ MES DE SEPTIEMBRE
4	EVARISTO MORALES CABRERA	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	37	0	76%	100%	84%	0%	44528	92	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
5	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	DEL TALENTO HUMANO	60	1	82%	98%	88%	0%	154952	92	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS E INTERNOS HASTA AGOSTO 2022
6	MARCELA VARGAS GÓMEZ	DESPACHO	40	0	93%	100%	94%	70%	8797	92	GANÓ MES DE OCTUBRE
7	LUZ STELLA LÓPEZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	20	0	85%	100%	84%	0%	9090	91	
8	WILSON RAMOS OSORIO	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	7	0	100%	100%	91%	0%	2521	91	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA - SIN RADICADOS
9	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	43	0	84%	100%	89%	67%	178370	88	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS HASTA ENERO DE 2022
10	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	0	100%	100%	95%	78%	2894	87	
11	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	DEL TALENTO HUMANO	51	0	29%	100%	99%	73%	4780	86	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
12	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	DEL TALENTO HUMANO	111	0	29%	100%	97%	94%	7161	84	
13	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	9	0	44%	100%	94%	0%	23715	84	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA, DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
14	MARTHA CECILIA DÍAZ LOAIZA	DESPACHO	5	0	100%	100%	98%	40%	697	83	DESCALIFICADA POR VENCIDOS DEL ÁREA E INTERNOS
15	VALERIA VARGAS GÓMEZ	DEL TALENTO HUMANO	31	0	81%	100%	89%	48%	10994	83	
16	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	12	0	50%	100%	98%	67%	5687	81	
17	ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON	TALENTO HUMANO	7	0	100%	100%	75%	0%	5207	81	
18	VALERIA POSADA ORREGO	PROGRAMAS Y PROYECTOS	12	0	25%	100%	92%	0%	3539	81	
19	LAURA ANDREA APONTE	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	3	0	100%	100%	97%	33%	5441	80	
20	JULIAN ALBERTO GALLEGOS DIAZ	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	51	0	67%	100%	91%	94%	9725	80	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
21	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	0	100%	100%	97%	83%	624	79	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
22	PABLO CESAR TORO DUQUE	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	11	0	91%	100%	76%	20%	6901	78	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
23	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	4	0	100%	100%	68%	0%	7898	74	
24	JULIAN DAVID ARIAS GALLEGOS	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	6	0	100%	100%	92%	83%	289	73	
25	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	10	0	60%	100%	79%	0%	2364	72	
26	ALCIRA GOMEZ VALENCIA	TALENTO HUMANO	3	0	100%	100%	98%	100%	0	71	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
27	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	3	0	100%	100%	92%	33%	1385	70	
28	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	FINANCIERA	17	0	88%	100%	67%	73%	4158	69	
29	MAURICIO CHARRY ORTÍZ	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	3	0	100%	100%	98%	100%	0	68	
30	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	DESPACHO	3	0	100%	100%	85%	0%	2088	67	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS Y EXTERNOS HASTA FEBRERO 2022
31	BLANCA LIBIA PARRA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	4	0	25%	100%	97%	0%	1090	66	
32	JUAN CARLOS MAZO RAMÍREZ	DEL TALENTO HUMANO	12	0	75%	100%	90%	100%	0	66	
33	ABIMAE MARÍN MEJIA	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	8	0	50%	100%	71%	0%	1157	65	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
34	MIRYAM RUIZ HURTADO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	3	0	67%	100%	96%	0%	408	64	
35	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	DEL TALENTO HUMANO	6	0	50%	100%	90%	33%	1131	61	
36	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	3	0	67%	100%	82%	0%	4354	54	DESCALIFICADO BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA, SIN RADICADOS
37	GLORIA ELSY TORO DUQUE	DEL TALENTO HUMANO	8	0	0%	100%	0%	#DIV/0!	0	39	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS E INTERNOS HASTA MAYO 2022
38	VALENTINA RESTREPO LONDÓN	EQUIPO DE APOYO PAE	3	0	0%	100%	0%	#DIV/0!	0	23	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
39	VÍCTOR HUGO ARIAS JARAMILLO	EQUIPO DE APOYO PAE	1	0	0%	100%	0%	#DIV/0!	0	20	DESCALIFICADO POR VENCIDOS HASTA AGOSTO 2022, SIN RADICADOS
40	CAROLINA BETANCOURT CORTES	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	17	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
41	CESAR AUGUSTO ROJAS GIL	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	12	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA, SIN RADICADOS
42	JUAN CAMILO RIVAS PIEDRAHITA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	11	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA ENERO DE 2022, SIN RADICADOS
43	LINA MARIA GERALDO OSPINA	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	8	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA, SIN RADICADOS
44	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	Administración del Sistema Calidad	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	5	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA DICIEMBRE 2021 - SIN RADICADOS
45	ALVARO PELAEZ PALOMO	TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	2	SIN RADICADOS
TOTAL			861	1							

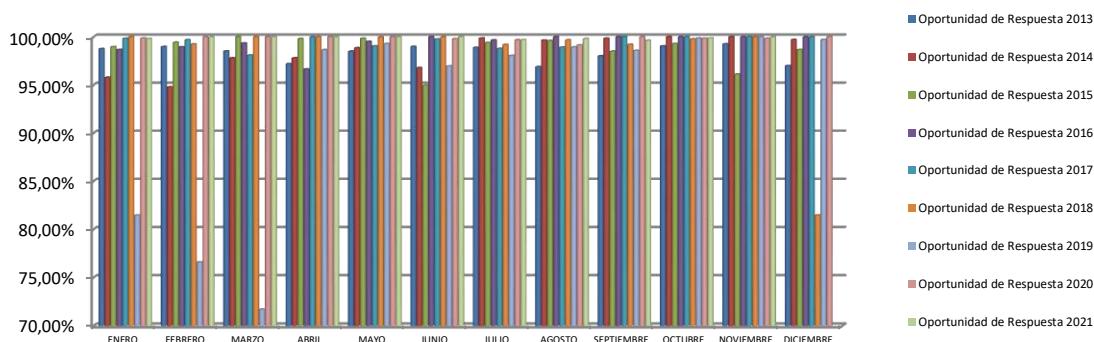
El funcionario con mejor gestión en la plataforma S.A.C, en los requerimientos asignados durante el mes de noviembre de 2021, fue la señora LUZ ESTELA LÓPEZ, ¡felicitaciones!



INFORME

VERSIÓN 1

### 5.5.3. Oportunidad de Respuesta 2016 – 2021



### 5.5.4. Oportunidad de Respuesta 2016 – 2021

Oportunidad de Respuesta 2015	Oportunidad de Respuesta 2016	Oportunidad de Respuesta 2017	Oportunidad de Respuesta 2018	Oportunidad de Respuesta 2019	Oportunidad de Respuesta 2020	Oportunidad de Respuesta 2021
98,97%	98,67%	99,83%	100%	81,46%	99,87%	99,82%
99,43%	98,95%	99,69%	99,25%	76,60%	100%	100%
100%	99,35%	98,09%	100%	71,70%	100%	100%
99,82%	96,64%	100%	100%	98,65%	100%	100%
99,85%	99,52%	99,05%	99,98%	99,30%	100%	100%
94,96%	100%	99,76%	100%	96,96%	99,80%	100%
99,40%	99,67%	98,78%	99,20%	98,05%	99,68%	99,70%
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%	

Se puede observar que, durante el 2021, la Secretaría de Educación presenta en promedio oportunidad de respuesta del 99,88%; esto se debe a que en el mes de enero, julio, agosto, 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 noviembre la oportunidad de respuesta es del 99,88%, lo que significa que, durante el mes de noviembre se presentó un requerimiento vencido, 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.

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 noviembre de 2021.

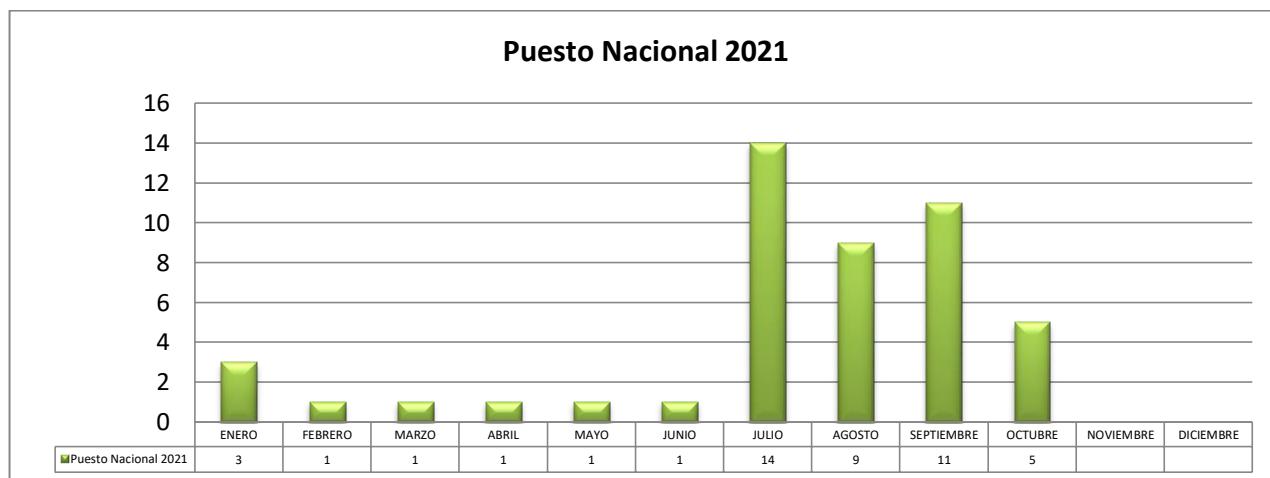
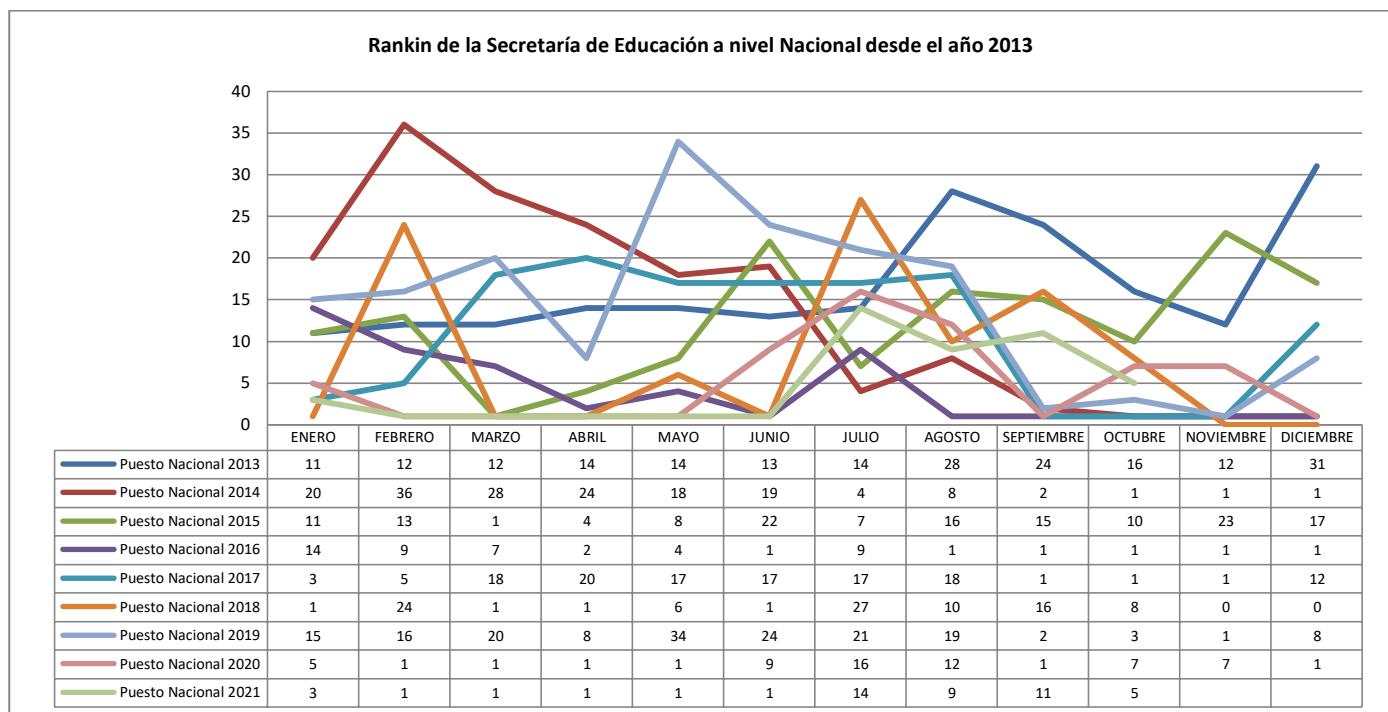
RANKING AÑO 2021													
	Enero	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Julio	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic.	
% Oportunidad de respuesta SEM	99,81	100	100	100	100	100	99,64	99,72	99,52	99,879	-		
Puesta a Nivel Nacional	3	1	1	1	1	1	14	9	11	5	-		



INFORME

VERSIÓN 1

### 5.6.1. RANKING NACIONAL MES DE NOVIEMBRE 2021



En cuanto al puesto que ocupó la Secretaría de Educación a nivel nacional durante el mes de noviembre de 2021, a la fecha de elaboración del informe el Ministerio de Educación no ha generando el reporte.



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

PAGINA [12]

CÓDIGO:  
MMDS.600.18.F.1

## INFORME

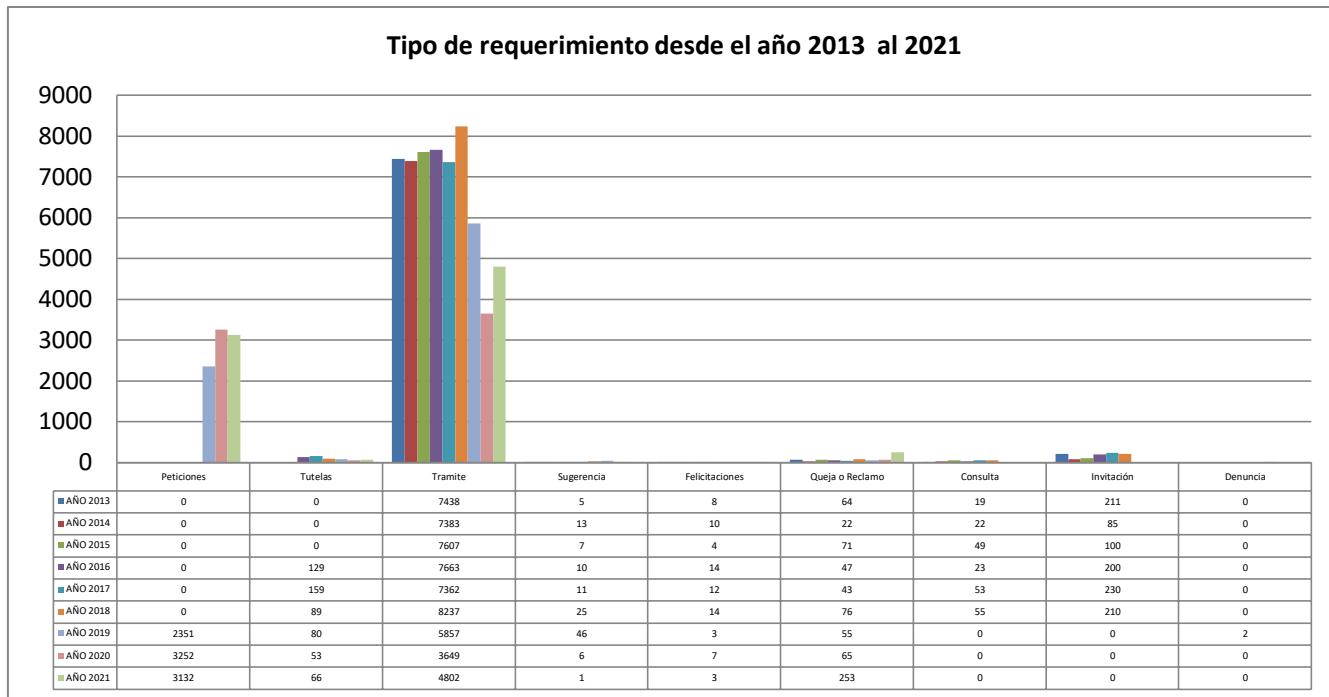
VERSIÓN 1

### **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.

DESCRIPCIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTOS AÑO 2021												No. de respuestas que se contestaron a tiempo o fuera de términos)																								
	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO.	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	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				
AÑO 2020																																					
Solicitudes y/o peticiones Derechos de Petición	248	250	250	258	201	222	211	308	653	256	275		3132	247	1	250	0	250	0	258	0	201	0	222	0	210	1	307	1	650	3	255	1	275	0		
TUTELAS	4	6	3	4	6	3	4	3	22	5	6		66	4	0	6	0	3	0	4	0	6	0	3	0	4		3		21	1	5	0	6	0		
Trámites	306	474	497	397	282	398	501	460	432	483	572		4802	306	0	474	0	497	0	397	0	282	0	398	0	500	1	459	1	432		483	0	571	1		
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0				
Felicitaciones	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0		3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0				
Quejas y Reclamos	7	5	1	7	8	7	6	8	194	2	8		253	7	0	5	0	1	0	7	0	8	0	7	0	6		8	194	2	0	8	0				
TOTAL	565	735	751	666	497	631	722	779	1301	749	861	0	8257	564	1	735	0	751	0	666	0	497	0	631	0	720	2	777	2	1297	4	748	1	860	1	0	0
														565		735		751		666		497		631		722		779		1301		749		861		0	



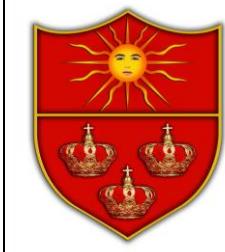
Clase de Requerimientos	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021		
Peticiones	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2351	28,01%	
Tutelas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	129	1,60%	159	2,02%	
Trámite	7438	96,04%	7383	97,98%	7607	97,05%	7663	94,77%	7362	93,55%	
Sugerencia	5	0,06%	13	0,17%	7	0,09%	10	0,12%	11	0,14%	
Felicitaciones	8	0,10%	10	0,13%	4	0,05%	14	0,17%	12	0,15%	
Queja o Reclamo	64	0,83%	22	0,29%	71	0,91%	47	0,58%	43	0,55%	
Invitación	211	2,72%	85	1,13%	100	1,28%	200	2,47%	230	2,92%	
Denuncia	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
Consulta	19	0,25%	22	0,29%	49	0,63%	23	0,28%	53	0,67%	
<b>TOTAL</b>	<b>7745</b>	<b>100%</b>	<b>7535</b>	<b>100%</b>	<b>7838</b>	<b>100%</b>	<b>8086</b>	<b>100%</b>	<b>7870</b>	<b>100%</b>	
							<b>8706</b>	<b>100%</b>	<b>8394</b>	<b>100%</b>	
								<b>7032</b>	<b>100%</b>	<b>8257</b>	<b>100%</b>
									<b>3132</b>	<b>37,93%</b>	

En la Secretaría de Educación en lo que va corrido el año 2021 se han radicado un total de 8257 requerimientos a través del Sistema de Atención al Ciudadano S.A.C, de los cuales el 58,16% corresponde a trámites.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [13]</b> <b>CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1</b>
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN 1

**5.7.2. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LOS PQRS RADICADOS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2021.** Del 1 % de los requerimientos escogidos aleatoriamente para realizar seguimiento a la calidad de las respuestas dada, por parte de los funcionarios de la Secretaría de Educación, se evidenció que todos se encontraban debidamente finalizados, la respuesta dada al peticionario cumple con los estándares de calidad establecidos, en relación a los requerimientos que se encuentran pendientes, de meses anteriores, por parte de algunas áreas, se solicita ampliar la respuesta dada al peticionario y remitir al área de atención al ciudadano, copia de la misma, para así dar de baja en el informe, de lo contrario se dejarán hasta tanto no envíen copia de dicha respuesta.

No	NUMERO S.A.C.	Contenidos	Funcionarios responsables	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
1	CAR2021E R004185	PERMISOS SINDICALES Y COLECTIVOS	Gestión de Asuntos Legales y Públicos	Acuso recibido, se atiende por parte de esta secretaría el permiso sindical otorgado a la Funcionaria Bibiana Álzate Castaño, cumpliendo con lo estipulado en el oficio de la referencia.	NO Se solicita al área ampliar la respuesta dada
2	CAR2021E R004908	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	CAR2021E R007461	Respuesta comunicado CAR2021EE0099 78 : Informe actividades personal de aseo	Talento humano	Al respecto, manifestamos, recibir dicho cronograma, para sus efectos y fines pertinentes, por lo cual, le agradecemos su respuesta oportuna.	SI
4	CAR2021E R007504	Sedes rurales con Jornada Única priorizados en la Convocatoria de mejoramiento rural 2021	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	Cordial saludo: Por la presente y atendiendo su requerimiento, me permito manifestarle, que, en el SAC-CAR2021EE012520, se le solicita, al rector, el favor de atender a los funcionarios de Planeación y Medio Ambiente, para realizar un registro fotográfico del lote, que pertenece al Establecimiento Educativo antes mencionado. Se anexa documento.	SI
5	CAR2021E R007559	DOTACIÓN DE AULAS INTELIGENTES PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS OFICIALES	Despacho	Cordial saludo, Siguiendo instrucciones del Señor Alcalde, me permito informar que la Administración Municipal acoge positivamente el proyecto: Dotación de aulas inteligentes para Instituciones Educativas Oficiales, que se contemplan en su oficio CAR2021ER007559. Por tanto, nos complace otorgar el aval, para que a través de UNIVALLE sea postulada esta entidad territorial.	SI
6	CAR2021E R007612	Solicitud segun oficio rdo. No. 16987 del 05/11/2021	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	Cordial saludo: Me permito informar que se envió el proyecto con las necesidades de infraestructura de las Instituciones Educativas por valor de \$1.200.000.000.00 a la Secretaría de Planeación y Medio ambiente debidamente formulado, estructurado y registrado en la plataforma SUIF territorio, dentro de los proyectos a financiar y/o cofinanciar con recursos de crédito por valor de \$5.000.000.000.00, para ser presentado ante el Ministerio de Hacienda y crédito público.	SI
7	CAR2021E R007690	Memorando General - Comunicación Diligencia Probatoria.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Cordial saludo: En atención a su requerimiento, nos permitimos comunicarle, que se procedió a notificar a la docente mediante CAR2021EE012642 y a la Institución Educativa Sor María Julianá, al correo institucional, sobre la solicitud realizada por el área de Control Interno Disciplinario de la Alcaldía Municipal de Cartago, Valle del Cauca, con el fin, de que se presente a comparecer, ante la dependencia en mención.	SI



INFORME

VERSIÓN 1

No	NUMERO S.A.C.	Contenidos	Funcionarios responsables	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
8	CAR2021E R007758	solicitud de informacion de niños y niñas que presenten deserción escolar	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	Cordial saludo: Dando respuesta a su solicitud de fecha 12 de noviembre de 2021 y radicada en esta secretaría con el SAC CAR2021ER007758 de la misma fecha, me permito remitirle copias de las comunicaciones de fecha 12 de noviembre de 2021 enviadas a los rectores de las instituciones educativas oficiales y privadas de este ente territorial haciendo énfasis a su solicitud de informacion sobre el listado de niños,niñas y adolescentes que estén presentando deserción escolar en los establecimientos educativos que se encuentran en las zonas rurales y urbanas del municipio de Cartago, con el fin de que procedan a su respuesta de una manera oportuna. Por la atencion a la presente le doy mis agradecimientos.	SI
9	CAR2021E R007777	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Atento saludo: En atención a su comunicación del dia 12 de noviembre de 2021 CAR2021ER007777, en el cual, solicita el instructivo para recobro de incapacidades del personal administrativo de las instituciones educativas del municipio de Cartago, me permito adjuntar, dicho documento con fecha del año 2017, para años anteriores a esta, se debe elevar la solicitud a la Secretaría de Servicios Administrativos.	SI
10	CAR2021E R007958	SOLICITUD PRUEBA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se anexa, formato único de certificado de salarios N° 291 donde se especifican los factores salariales por año.	SI
11	CAR2021E R006801	SOLICITUD Y TRAMITES DE ADMINISTRADORES DE PENSIONES	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	En la fecha de hoy 23 de noviembre de 2021, en el sistema de PQR de la sociedad fiduciaria, LA FIDUPREVISORA S.A., con radicación 20211014951012, hemos presentado reclamo, pues al juzgar por los nuevos requerimientos, no se ha dado el traslado en comento, como tampoco, hemos recibido estudio que indique modificaciones al proyecto de acto administrativo	SI

5.8. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2021.

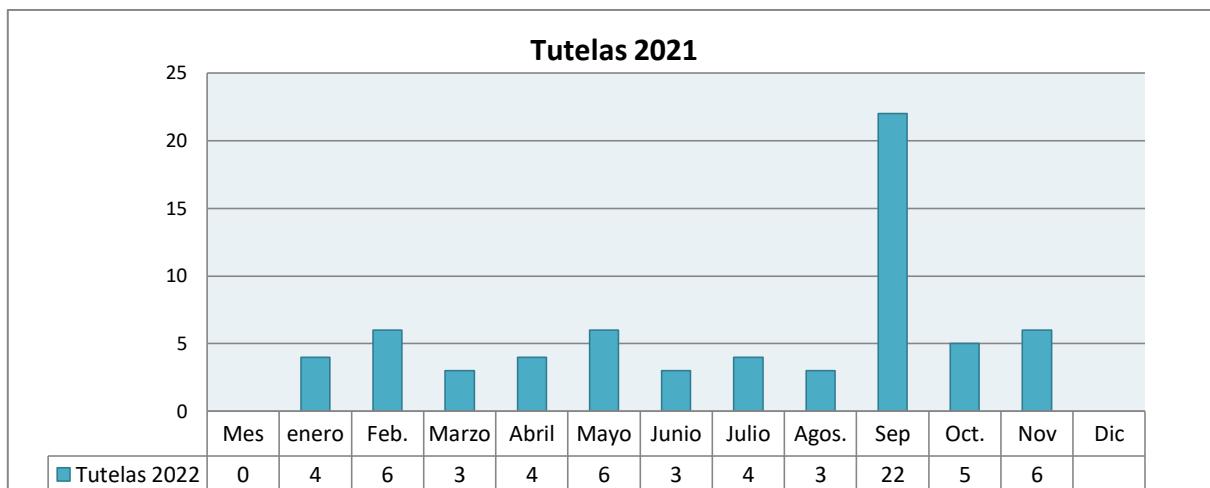
Tutelas 2021	
Mes	Radicados
Enero	4
Febrero	6
Marzo	3
Abril	4
Mayo	6
Junio	3
Julio	4
Agosto	3
Septiembre	22
Octubre	5
Noviembre	6
Diciembre	
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>



INFORME

VERSIÓN 1

5.8.1. GRÁFICA.

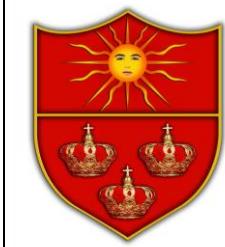


**5.8.2. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS TUTELAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL MES DE NOVIEMBRE DE 2021.** De las seis (6) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación durante este mes, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento, también se anexan las tres que estaban pendientes de seguimiento en el mes de noviembre.

NUMERO S.A.C	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2021ER 007485	Accion de tutela 76147403002202100520	Se dio respuesta mediante CAR2021EE012401	SI
CAR2021ER 007505	NOTIFICACIÓN. ADMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA. RAD. 2021-00145-00.	Se dio respuesta mediante CAR2021EE012429	SI
CAR2021ER 007507	NOTIFICACION OFICIO 1203 REQUERIMIENTO PREVIO POR INCUMPLIMIENTO A SENTENCIA DE TUTELA	Se dio respuesta mediante CAR2021EE012410	SI
CAR2021ER 007508	Notificación Auto 111 Admisorio Acción de Tutela	Se dio respuesta mediante CAR2021EE012471	SI
CAR2021ER 007620	Notificación Auto Admisorio Acción de Tutela 2021-00283	Se dio respuesta mediante CAR2021EE012579	SI
CAR2021ER 007691	Notificación Auto No. 1027 de 9 de noviembre de 2021, Rad. 2021-00243-00	Se dio respuesta mediante CAR2021EE012700	SI

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

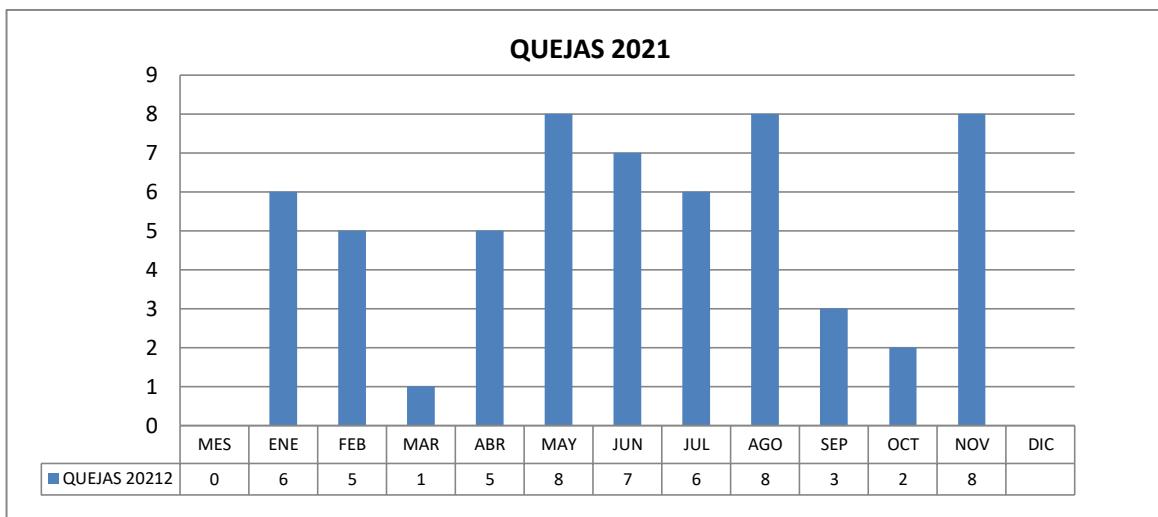
QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero	6
Febrero	5
Marzo	1
Abril	5
Mayo	8
Junio	7
Julio	6
Agosto	8
Septiembre	3
Octubre	2
Noviembre	8
Diciembre	
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>



INFORME

VERSIÓN 1

5.9.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



Para el mes de noviembre se recibió en la Secretaría de Educación, un total de ocho (8) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, de las cuales una se encuentra pendiente de trámite, por lo cual se realizará el seguimiento en el mes de diciembre, y se realiza seguimiento a la queja que se encontraba pendiente de finalizar el mes de octubre.

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 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.
3	CAR2021E R000481	Quejas Contra Docentes	Gestión del talento humano	Me permite 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 permite 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	SI



INFORME

VERSIÓN 1

				valoración y retiro del SIMAT con el fin de que el menor en mención pueda continuar con sus estudios.	
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 permite 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 párrafo 1 del artículo 27 de la Ley 24 del 15 de diciembre de 1992, se establece: ARTÍCULO 27. Para la recepción y trámite de quejas esta Dirección se ceñirá a las siguientes reglas: Inadmitirá quejas que sean anónimas o aquellas que carezcan de fundamento." Le solicito, de manera respetuosa, anexar los soportes o evidencias probatorias correspondientes, de lo contrario, la queja anónima remitida por usted, será inadmitida.	SI
8	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. XXXXXX, 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 expedan 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	SI



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

PAGINA [18]

CÓDIGO:  
MMDS.600.18.F.1

**INFORME**

VERSIÓN 1

				por el Gobierno Nacional y el Ministerio de Educación.	
11	CAR2021E R001181	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	CAR2021E R001850	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	CAR2021E R002287	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	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	La respuesta dada es improcedimental.



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

PAGINA [19]

CÓDIGO:  
MMDS.600.18.F.1

**INFORME**

VERSIÓN 1

				ciudadanía en general, recalco el cumplimiento de los deberes como funcionarios públicos de nuestro equipo de trabajo, esperamos que esta situación quede subsanada. Estaremos atentos a sus inquietudes.	
16	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 contrarién 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	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 PÚBLICA	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 PLÁQUE 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	La respuesta dada es improcedimental.



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

PAGINA [20]

CÓDIGO:  
MMDS.600.18.F.1

**INFORME**

VERSIÓN 1

				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.	
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 secretaría 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 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	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	En cuanto a las instituciones mencionadas, (Académico y Lastenia Duran), éstas, según sus	SI



**MUNICIPIO DE CARTAGO  
VALLE DEL CAUCA**

**Nit: 891.900.493.2**

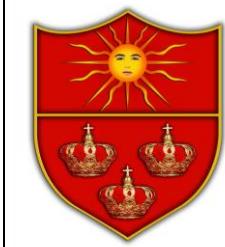
**PAGINA [21]**

**CÓDIGO:  
MMDS.600.18.F.1**

**INFORME**

**VERSIÓN 1**

		HUMANO	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, económicas, tributarias, entre otras, en contra del actual Gobierno; que aprovechando la coyuntura, se unieron las asociaciones sindicales del sector educativo.	
29	CAR2021E R003410	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.
30	CAR2021E R003590	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.
31	CAR2021E R003642	TRASLADO QUEJA	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Se dio respuesta de fondo con radicado CAR2021EE007063
32	CAR2021E R003742	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.
33	CAR2021E R004011	Remisión de respuesta de la fiscalía por Denuncia penal	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se indica para los fines pertinentes, que mediante la Resolución No. 0670 se Reconoció por el término de tres (3) meses, la condición temporal de amenazado al docente, a partir del



**MUNICIPIO DE CARTAGO  
VALLE DEL CAUCA**

**Nit: 891.900.493.2**

**PAGINA [22]**

**CÓDIGO:  
MMDS.600.18.F.1**

**INFORME**

**VERSIÓN 1**

		por delito de amenaza de muerte		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.	
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. 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>	SI
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. 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. Es importante resaltar que el área administrativa de la institución Educativa Zaragoza se encuentra laborando en total normalidad y podrá</p>	SI



INFORME

VERSIÓN 1

				acceder a los servicios que presta la misma, en los horarios habituales.	
37	CAR2021E R004252	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	CAR2021E R004337	Incumplimiento de la Jornada Laboral de los funcionarios de servicios generales	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	En atención a la queja interpuesta por usted, frente al incumpliendo de jornada laboral el pasado 21 de julio de 2021 de los Auxiliares de Servicios Generales, adscritos a la Institución Educativa Antonio Holguín Garcés y teniendo en cuenta las acciones adelantadas dentro de la Institución Educativa a su cargo, así como el informe de que los funcionarios en mención se encuentran cumpliendo con su jornada completa, me permito comunicarle que podrá proceder a acordar con los mismos la jornada de recuperación de las horas dejadas de laborar sin justa causa, teniendo presente que de convertirse esta en una conducta reiterativa, se deberá dar inicio al debido proceso y al respectivo reporte a la oficina de control interno disciplinario.	SI
39	CAR2021E R004794	Queja y Solicitud de Información - Secretaría de Educación.pdf	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Aduce la señora Sofía Carmona Duque, que para el día 2 de agosto de 2021, los docentes y directivos se comprometieron para dar indicaciones como sería el retorno a clases; sin embargo, al solicitar información a la docente, les comunicó a través del WhatsApp que aún no sabía nada, cuando todo esté claro se les informará, con un problema de haber quién haga el aseo de ahora en adelante. En su escrito, la libelista, dice sentir indignación por que la educación de los niños sea perjudicada por situaciones de tipo administrativo, por lo que, solicita se le informe que entidad es la encargada de asignar el personal de aseo para la institución sede Francisco José de Caldas, y cuáles son los motivos por los que a la fecha no se encuentran prestando el servicio.	SI
40	CAR2021E R005043	Queja y solicitud de información presencialidad	Gestión de Asuntos Legales y Públicos	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010432	SI



**MUNICIPIO DE CARTAGO  
VALLE DEL CAUCA**

**Nit: 891.900.493.2**

**PAGINA [24]**

**CÓDIGO:  
MMDS.600.18.F.1**

**INFORME**

**VERSIÓN 1**

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 Secretaría de Educación y radicados en esta oficina, sobre la elaboración de carta laboral, constancia de ingresos y documentos para anticipo de cesantías; le informamos, que las certificaciones solicitadas, se encuentran radicadas en este Despacho para la firma, por lo que, apelamos a su comprensión, para proceder a su notificación y reclamar en ventanilla única, Atención al Ciudadano.	SI
43	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
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 ESTABLECIMIENTOS 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	DESPACHO	Respetuosos de su autonomía, lo instamos a continuar velando por la buena marcha de su institución, teniendo en cuenta la buena atención	SI



**MUNICIPIO DE CARTAGO  
VALLE DEL CAUCA**

**Nit: 891.900.493.2**

**PAGINA [25]**

**CÓDIGO:  
MMDS.600.18.F.1**

**INFORME**

**VERSIÓN 1**

		ventas de On Vacation		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	
49	CAR2021E R005751	Remisión queja	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>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.</p> <p>Agradecemos de antemano la atención prestada y estaremos atentos a sus inquietudes.</p>	SI
50	CAR2021E R007061	Solicitud por cobro del ICETEX con documento remisorio firmado	Gestión Del Talento Humano	<p>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.</p> <p>Por lo anterior y según petición de retención salarial de crédito educativo ICETEX, se realizarán los descuentos correspondientes al crédito educativo 0121895267-3.</p>	SI
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.</p> <p>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: CRISTHIAN ANDRES ESCOBAR MAYA C.C. 1.112.760.377. Trasladando, para que resuelva en vía administrativa, en el petitum, referente a Resolución 0767 del 4 de septiembre de 2020, radicado 2020-CES-044559.</p>	SI



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

PAGINA [26]

CÓDIGO:  
MMDS.600.18.F.1

**INFORME**

VERSIÓN 1

53	CAR2021E R007603	Reclamo.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Cordial saludo: 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. Quedo atenta, a sus comentarios,	SI
54	CAR2021E R007857	QUEJA EN CONTRA DE LA INSTITUCIONE DUCATIVA GABO SISTEMA DE EVALUACION	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	ASIGNADO	N/A
55	CAR2021E R007923	RECLAMACIÓN SANCIÓN POR MORA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	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. En el caso de la docente, VICTORIA EUGENIA WALKER C.C. 31.407.821. Trasladando, para que resuelva en vía administrativa, en el petitum referente a Resolución 0939 y 14 de agosto de 2019, 2019-CES-786207. En el traslado, se advierte que la responsabilidad no es 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 Fiduprevisora S.A.	SI
56	CAR2021E R007931	RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA-ADRIANA MARIA ARRIETA CANCHILA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE012999	SI
57	CAR2021E R007933	DERECHO DE PETICIÓN - ADRIANA MARIA ARRIETA CANCHILA	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



INFORME

VERSIÓN 1

## 5.10. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2021	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG	0
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	26
SALUD	0
SONIDO Y OTROS	2
TRÁMITES	12
TRANSPORTE	0
AMENAZAS	2
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

**ANÁLISIS:** De las 59 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2021, 26 corresponden a quejas contra docentes y/o directivos docentes, 6 correspondiente a quejas contra administrativos, 6 por cobros excesivos de las diferentes I.E, 12 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	16
OTRO (Privados y ETDH)	10
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

**ANÁLISIS:** De las 59 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido del año 2021, 12 corresponden a la Institución Educativa Zaragoza, 16 a quejas por trámites antes la Secretaría de Educación, 10 a quejas de Instituciones Privadas, de las cuales se describen los motivos a continuación:



INFORME

VERSIÓN 1

#### 5.10.2. DESCRIPCIÓN DE QUEJAS POR MOTIVO E INSTITUCIÓN.

QUEJAS/RECLAMOS	ZARAGOZA	S.M.J.	M.A.	ACADEMICO	ALL.P	A.H.G	R.M.B.	C.C.	GABO	I.P.	M.Q.P.	L.G	SEM	OTRO (Privados y ETDH)	TOTAL
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG															0
ACOSO LABORAL	1														1
ADMINISTRATIVOS	1	1				1							2	1	6
COBROS						1								5	6
CONVIVENCIA															0
CUPOS														1	1
E.T.D.H.														2	2
INFRAESTRUCTURA															0
N.E.D.D.															0
NQ 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													13		13
TRANSPORTE															0
AMENAZAS			1			1									2
TOTAL	12	3	2	1	1	3	1	2	4	2	2	0	16	10	59

#### 5.11. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

**INTERNET:** En el mes de noviembre no se presentó falla en el servicio de internet.

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

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

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

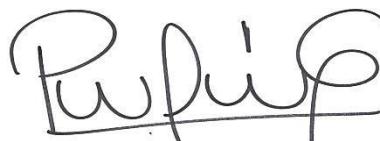
#### 6. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

- ✓ Se recibieron 861 requerimientos en el mes de noviembre de 2021, de los cuales 591 PQR, se encuentran finalizados, 12 en trámite y 258 asignados.
- ✓ El promedio de radicación de entrada para el mes de noviembre de 2021, fue de 41 radicaciones diarias.
- ✓ Se evidencia para el mes de noviembre de 2021, un aumento en la cantidad de requerimientos radicados, pasando de 627 en el 2020 a 861 en el 2021, sin embargo, en el número de usuarios atendidos hay una disminución, pasando de 962 en el año 2020 a 643 en el 2021.
- ✓ En el mes de noviembre el canal más utilizado por los usuarios fue la plataforma S.A.C (web), con una participación del 46,23% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, Presencialmente se recibieron 291 solicitudes correspondiente al 33,80% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 19,16%; por correo certificado se recibió el 0,81%, vía telefónica no se recibió ninguna solicitud, generando el 0,00% de participación.
- ✓ En el mes de noviembre de 2021 se radicaron 613 documentos externos (EE), y 923 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 68 radicaciones diarias.

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

- ✓ La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de noviembre de 2021, es de 99,88%
- ✓ Se puede observar que, durante el 2021, la Secretaría de Educación presenta en promedio oportunidad de respuesta del 99,88%; esto se debe a que en el mes de enero, julio, agosto, 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 noviembre la oportunidad de respuesta es del 99,88%, lo que significa que, durante el mes de noviembre se presentó un requerimientos vencido, 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.
- ✓ Para la fecha de elaboración del informe, el Ministerio de Educacición no ha publicado el ranking Nacional de la Secretaría de Educación para 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 noviembre de 2021, fue la señora LUZ ESTELLA LÓPEZ, ¡felicitaciones!
- ✓ Del 1 % de los requerimientos escogidos aleatoriamente para realizar seguimiento a la calidad de las respuestas dada, por parte de los funcionarios de la Secretaría de Educación, se evidenció que todos se encontraban debidamente finalizados, la respuesta dada al peticionario cumple con los estándares de calidad establecidos, en relación a los requerimientos que se encuentran pendientes, de meses anteriores, por parte de algunas áreas, se solicita ampliar la respuesta dada al peticionario y remitir al área de atención al ciudadano, copia de la misma, para así dar de baja en el informe, de lo contrario se dejarán hasta tanto no envíen copia de dicha respuesta.
- ✓ De las seis (6) 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, también se anexan las tres que estaban pendientes de seguimiento en el mes de noviembre.
- ✓ Para el mes de noviembre se recibió en la Secretaría de Educación, un total de ocho (8) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, de las cuales una se encuentra pendiente de trámite, por lo cual se realizará el seguimiento en el mes de diciembre, y se realiza seguimiento a la queja que se encontraba pendiente de finalizar el mes de octubre.
- ✓ De las 59 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2021, 26 corresponden a quejas contra docentes y/o directivos docentes, 6 correspondiente a quejas contra administrativos, 6 por cobros excesivos de las diferentes I.E, 12 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 noviembre de 2021, así como a los requerimientos que fueron contestados fuera término.
- ✓ Se realizó seguimiento a los proveedores del área y se remitió el informe al comité directivo, se solicitó la publicación del informe en la página del Municipio y en la intranet.

Atentamente,



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

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

