

	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 OCTUBRE DE 2021.**

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:
Noviembre 02 de 2021



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

1- INTRODUCCIÓN:

En el presente informe se hace un análisis de los requerimientos que ingresaron a la Secretaría de Educación Municipal en el mes de octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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

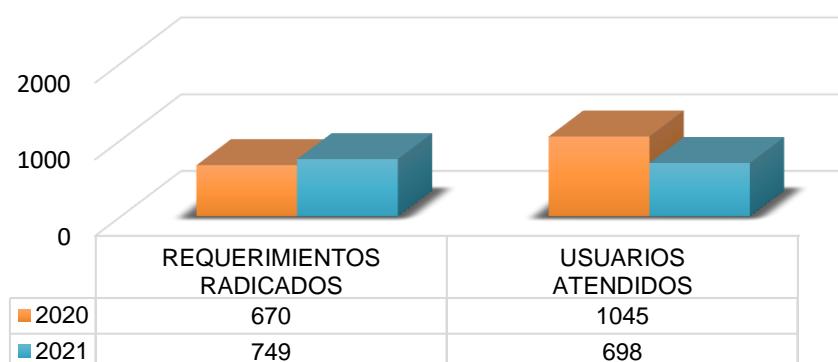
- ✓ **ESTADO ACTUAL.** RESUMEN DE RADICACIÓN.
- ✓ **PERÍODO:** 1° de octubre de 2021 al 31 de octubre 2021.
- ✓ **Fecha de Elaboración:** noviembre 02 de 2021.

Total, de Requerimientos.		749
Asignado		183
En trámite		118
Finalizado		448
Abierto		0
Anulado		0

5.1.1 Resumen radicación octubre 2020 VS octubre 2021.

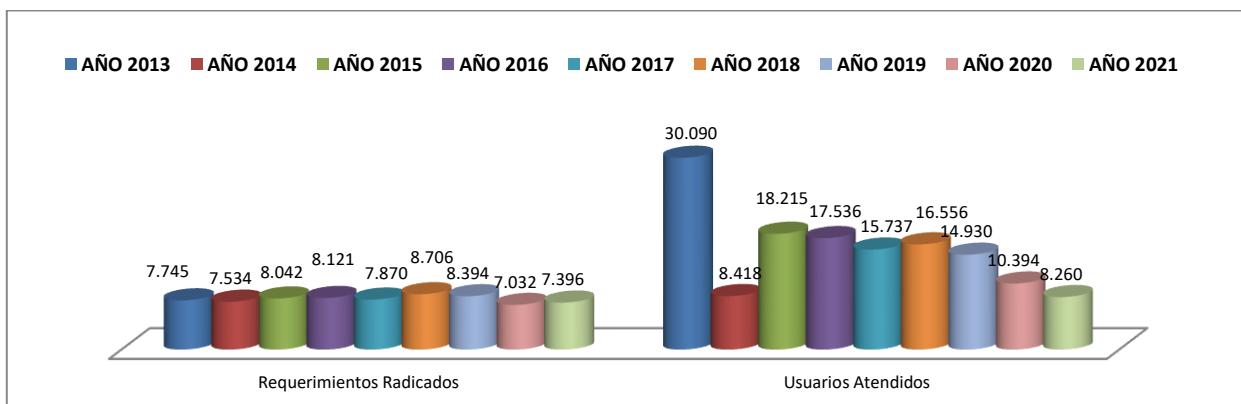
AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
OCT 2020	670	21	32	1045	50
OCT 2021	749	20	38	698	35

Gráfica de radicaciones de octubre 2020 vs octubre 2021



ANÁLISIS: Se evidencia para el mes de octubre de 2021, un aumento en la cantidad de requerimientos radicados, pasando de 670 en el 2020 a 749 en el 2021, así como en el número de usuarios atendidos, pasando de 1045 en el año 2020 a 698 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.





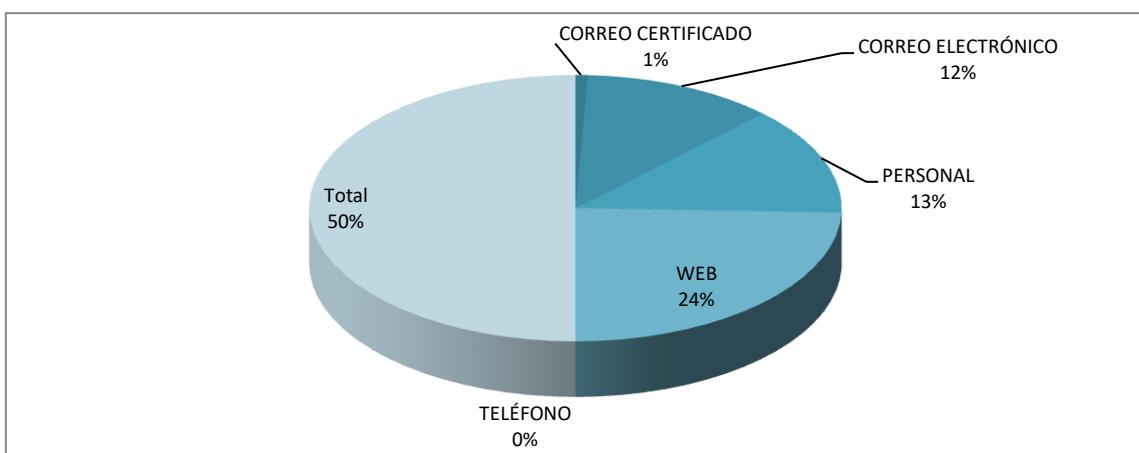
INFORME

VERSIÓN 1

5.2. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	%
CORREO CERTIFICADO	11	1,47
CORREO ELECTRÓNICO	175	23,36
PERSONAL	197	26,30
WEB	366	48,87
TELÉFONO	0	0,00
Total	749	100

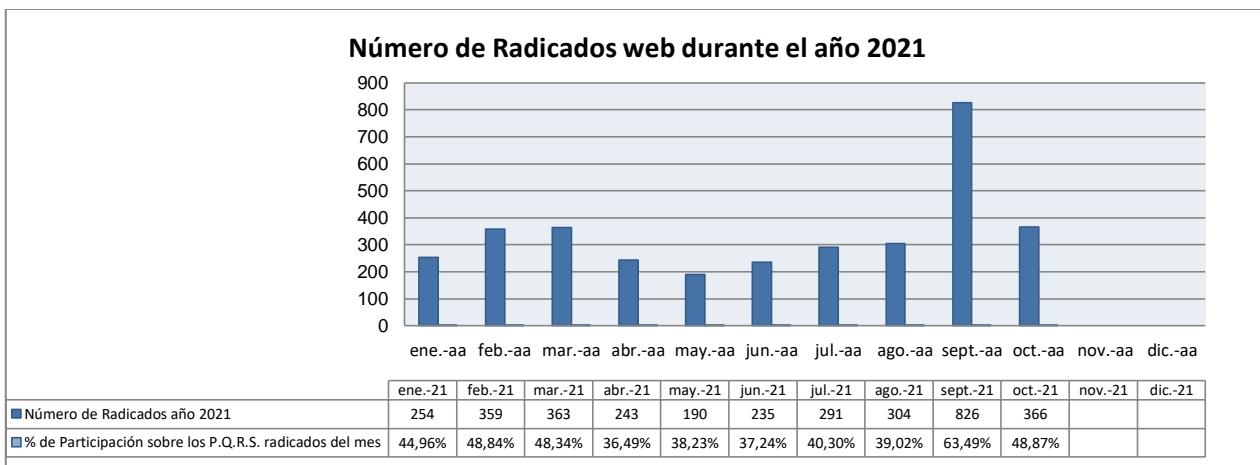
5.2.1. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL



En el mes de octubre el canal más utilizado por los usuarios fue la plataforma S.A.C (web), con una participación del 48,87% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, Presencialmente se recibieron 197 solicitudes correspondiente al 26,30% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 23,36%; por correo certificado se recibió el 1,47%, 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		
% 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		





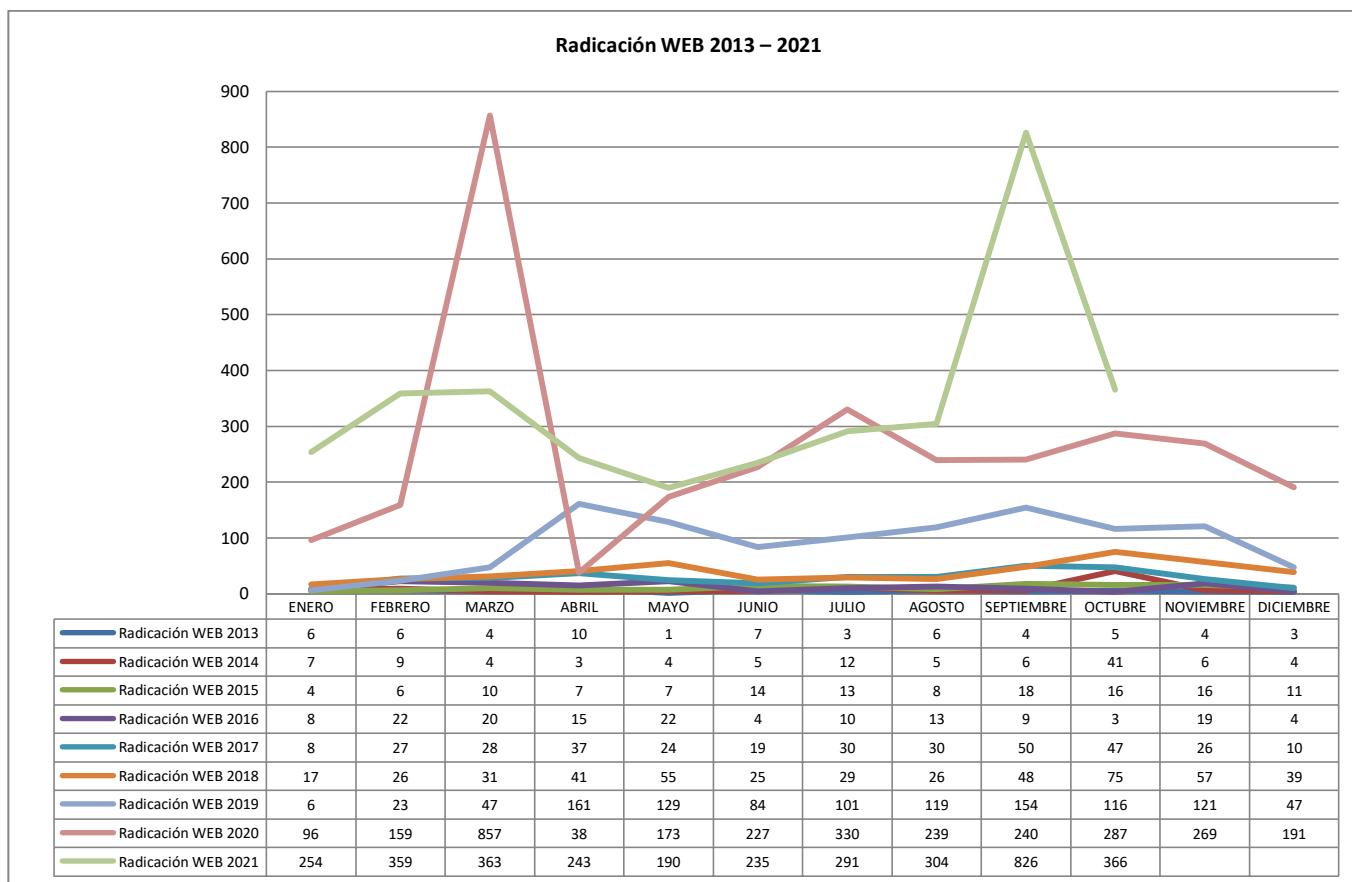
INFORME

VERSIÓN 1

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

	Radicaci ón 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	
DICIEMBRE	3	4	11	4	10	39	47	191	
TOTAL	59	106	130	149	336	469	2239	3106	3431

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 2020; 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

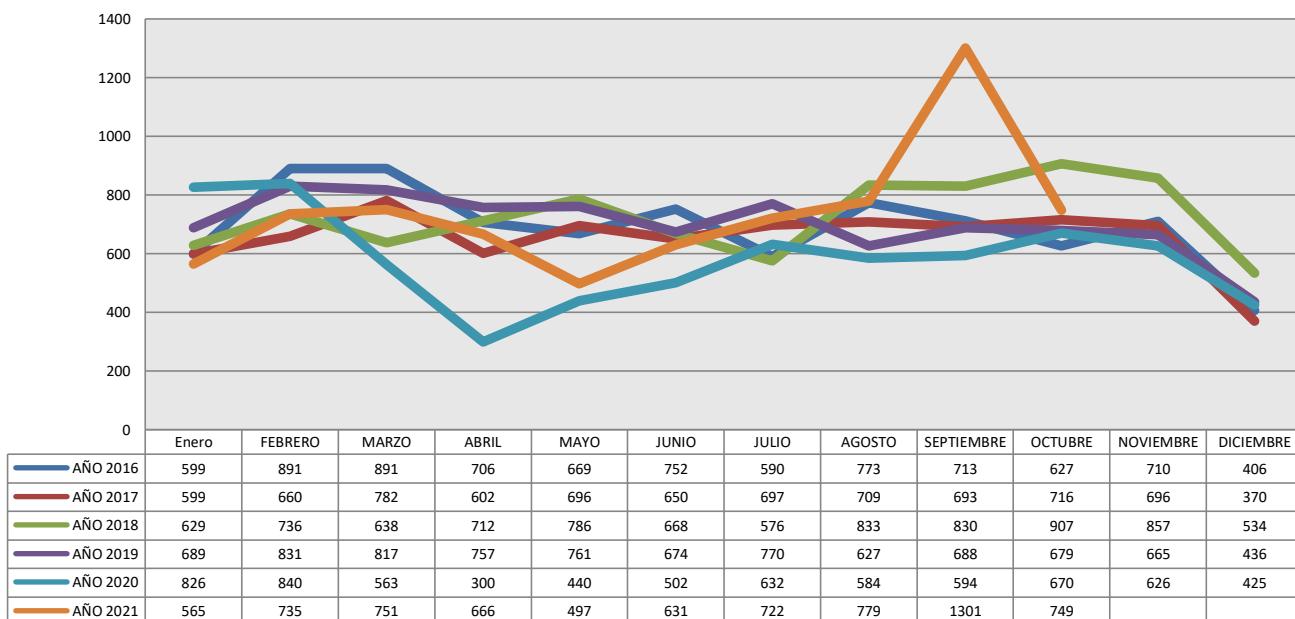
VERSIÓN 1

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

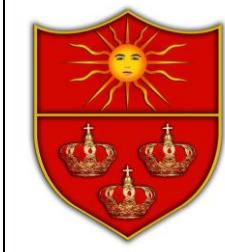
No. Requerimientos radicados.						
MES	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
Enero	599	599	629	689	826	565
FEBRERO	891	660	736	831	840	735
MARZO	891	782	638	817	563	751
ABRIL	706	602	712	757	300	666
MAYO	669	696	786	761	440	497
JUNIO	752	650	668	674	502	631
JULIO	590	697	576	770	632	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	
DICIEMBRE	406	370	534	436	425	
TOTAL	8327	7870	8706	8394	7002	7396

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 7396 requerimientos de los cuales 749 ingresaron en el mes de octubre, comparado con el mismo mes de años anteriores, este ocupa el cuarto 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					
DICIEMBRE					
TOTAL	13458	4492	17950	25,25	111

ANÁLISIS: En el mes de octubre de 2021 se radicaron 1079 documentos externos (EE), y 457 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 377 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 octubre de 2021, es de 99,87%.

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			

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	749	99,87%
	Contestados a tiempo	748	
	Contestados fuera de tiempo	1	
% Oportunidad de respuesta			99,87%

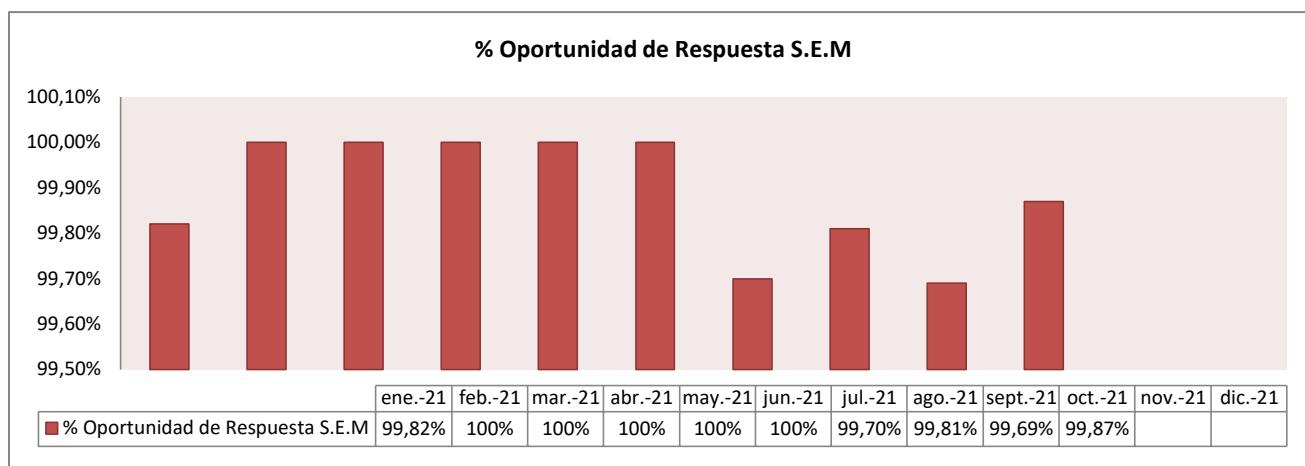


INFORME

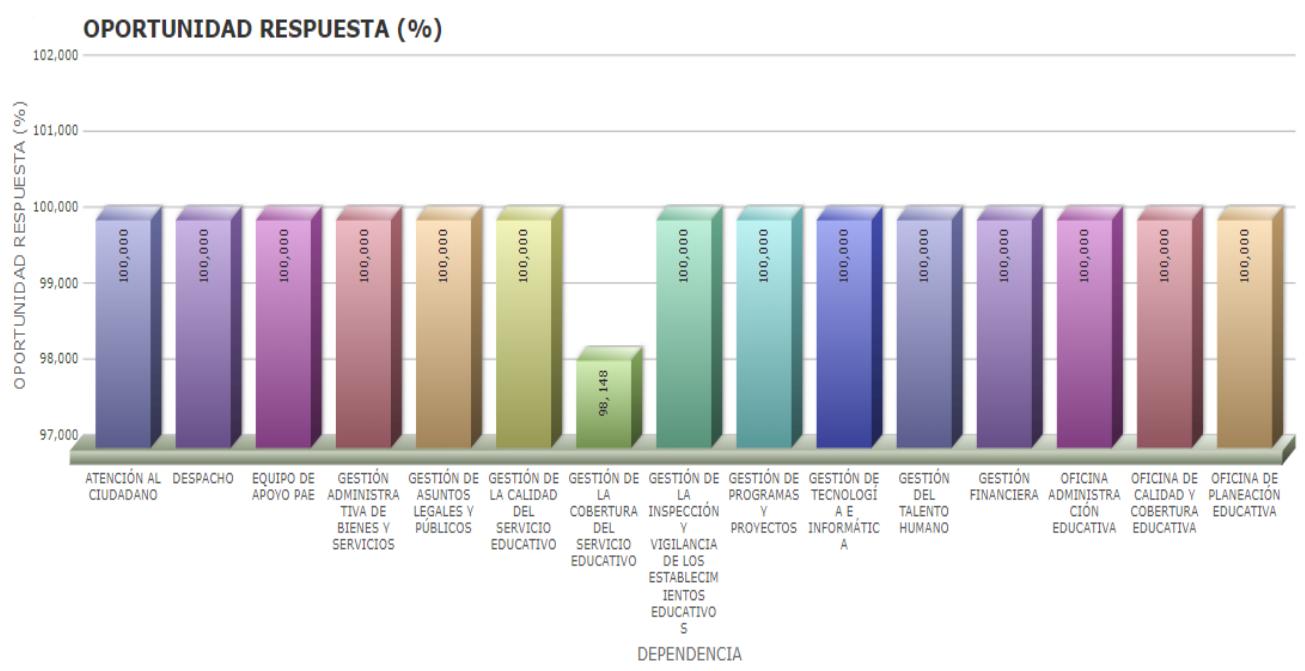
VERSIÓN 1

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

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



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR FUNCIONARIO



Durante el mes de octubre de 2021, se venció un requerimiento, por parte del área de Gestión de la Cobertura del servicio Educativo, 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.

OCTUBRE 2021											
No.	NOMBRE	AREA	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	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	DEL TALENTO HUMANO	67	0	21%	100%	95%	0%	478450	105	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS E INTERNOS HASTA MAYO 2022
3	VALENTINA MONSALVE LONDÓN	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	60	0	60%	100%	91%	0%	16519	101	GANÓ MES DE AGOSTO
2	WILDER STEVEN DÍAZ GARCÉS	DEL TALENTO HUMANO	47	0	21%	100%	96%	0%	8759	100	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
4	ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ	DEL TALENTO HUMANO	111	0	37%	100%	98%	60%	344794	93	GANÓ MES DE SEPTIEMBRE
5	EVARISTO MORALES CORTEZ GARCIA	OFICINA ADMINISTRATIVA EDUCATIVA	37	0	65%	100%	88%	0%	47326	93	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
7	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	DEL TALENTO HUMANO	17	0	94%	100%	93%	56%	12266	92	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
6	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	9	0	67%	100%	93%	0%	7810	91	GANÓ MES DE JULIO, DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
10	MARCELA VARGAS GÓMEZ	DESPACHO	30	0	83%	100%	92%	56%	4477	90	
9	VALERIA VARGAS GÓMEZ	DEL TALENTO HUMANO	46	0	76%	100%	90%	43%	10291	90	
11	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	ATENCIÓN AL CIUDADANO	20	0	75%	100%	95%	67%	10095	88	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
12	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	FINANCIERA	26	0	88%	100%	90%	43%	8438	88	
13	HUGO IVAN SERRA VASQUEZ	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	51	0	88%	100%	88%	78%	72470	87	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS HASTA ENERO DE 2022
8	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	11	0	18%	100%	98%	0%	1116	84	
14	MAURICIO CHARRY ORTÍZ	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	13	0	77%	100%	98%	80%	2034	84	
17	PABLO CESAR TORO DUQUE	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	7	0	100%	100%	89%	43%	2613	84	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
15	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	9	0	67%	100%	91%	17%	30936	82	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA, DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
16	JULIAN ALBERTO GALLEGO DÍAZ	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	33	0	82%	100%	91%	89%	2907	81	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
18	JUAN CARLOS MAZON RAMIREZ	DEL TALENTO HUMANO	21	0	95%	100%	94%	100%	0	80	
19	LAURA ANDREA APONTE	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	5	0	80%	100%	94%	25%	1335	80	
22	BLANCA LIBIA PARRA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	5	0	100%	100%	93%	80%	656	73	
21	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTÍZ	Administración del Sistema Calidad	1	0	100%	100%	93%	0%	245	73	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA FEBRERO 2021 - SIN RADICADOS
23	WILSON RAMOS OSORIO	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	5	0	100%	100%	83%	20%	1369	72	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA - SIN RADICADOS
20	MARTHA CECILIA DÍAZ LOAIZA	DESPACHO	8	0	63%	100%	92%	40%	922	72	DESCALIFICADA POR VENCIDOS DEL ÁREA E INTERNOS
24	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	7	0	100%	100%	87%	71%	821	71	
27	ALCIRA GOMEZ VALENCIA	TALENTO HUMANO	3	0	100%	100%	86%	33%	15274	71	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
25	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	0	75%	100%	92%	100%	1912	68	
28	ABIMAEEL MARÍN MEJÍA	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	5	0	80%	100%	76%	0%	1604	65	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
26	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	DEL TALENTO HUMANO	37	0	51%	100%	90%	95%	982	65	
29	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	DESPACHO	6	1	67%	83%	79%	0%	3292	64	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS Y EXTERNOS HASTA FEBRERO 2022
31	MIRYAM RUIZ HURTADO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	4	0	75%	100%	85%	0%	1719	62	
33	CAROLINA BETANCOURT CORTÉS	EQUIPO DE APOYO PAE	4	0	100%	100%	89%	75%	317	61	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
30	VALENTINA RESTREPO LONDÓN	EQUIPO DE APOYO PAE	7	0	57%	100%	91%	75%	1139	61	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
32	GLORIA ELSY TORO DUQUE	DEL TALENTO HUMANO	5	0	40%	100%	87%	0%	2844	60	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS HASTA ENERO DE 2022
35	ANDRÉS MAURICIO ACOSTA TOBÓN	TALENTO HUMANO	5	0	80%	100%	84%	50%	1480	60	
34	DIAÑA MARCELA GARCIA MONCADA	DEL TALENTO HUMANO	3	0	67%	100%	88%	0%	1216	57	
36	VALERIA POSADA ORREGO	PROGRAMAS Y PROYECTOS	4	0	50%	100%	85%	0%	2276	55	
37	OSCAR JULIAN PABON RINCON	TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	2	0	50%	100%	78%	0%	674	43	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA FEBRERO 2022
39	JULIAN DAVID ARIAS GALLEGOS	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1	0	100%	100%	0%	100%	0	38	
38	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	6	0	0%	100%	0%	#DIV/0!	795	34	
40	LUZ ESTELA LOPEZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	3	0	0%	100%	0%	#DIV/0!	0	21	
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	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	11	DESCALIFICADO BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA, SIN RADICADOS
43	JUAN CAMILO RIVAS PIEDRAHITA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	8	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA ENERO DE 2022, SIN RADICADOS
44	LINA MARIA GIRONAL OSPINA	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	5	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA, SIN RADICADOS
45	VICTOR HUGO ARIAS JARAMILLO	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	2	DESCALIFICADO POR VENCIDOS HASTA AGOSTO 2022, SIN RADICADOS
TOTAL		749	1								

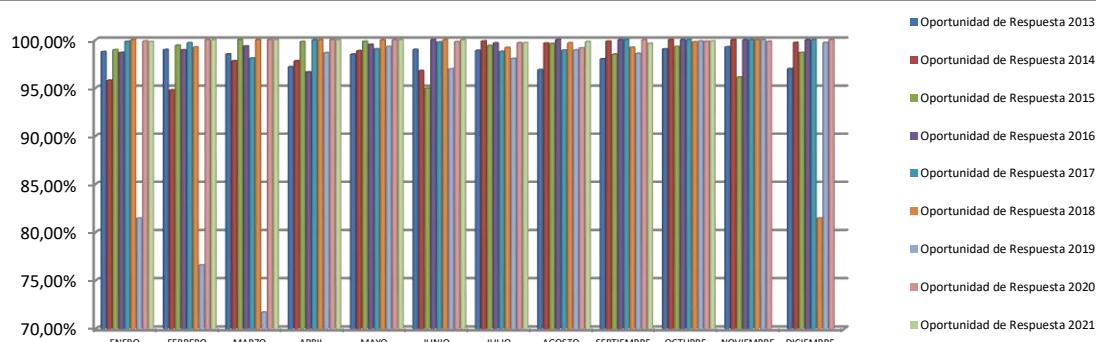
El funcionario con mejor gestión en la plataforma S.A.C, en los requerimientos asignados durante el mes de octubre de 2021, fue la señora MARCELA VARGAS GOMEZ, ¡felicitaciones!



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%	
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 y noviembre se han presentado requerimientos vencidos por parte de las áreas de gestión, bajando el puntaje para la SEM, para el mes de octubre la oportunidad de respuesta es del 99,87%, lo que significa que, durante el mes de octubre 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.

El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de octubre de 2021, fue del 99,52%, ocupando el puesto No. 11, este reporte el Ministerio de Educación lo publica en la plataforma S.A.C.

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



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

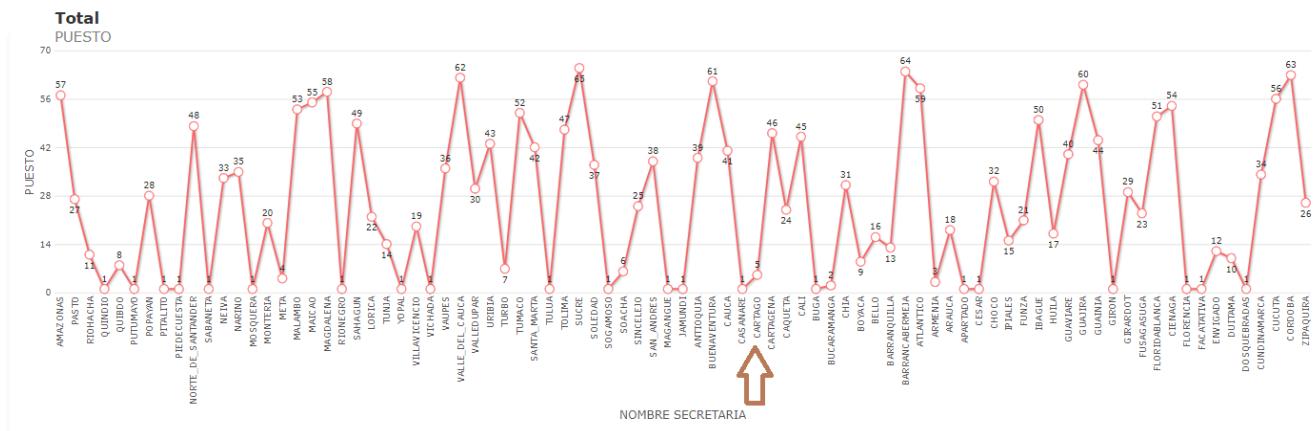
PAGINA [11]

CÓDIGO:
MMDS.600.18.F.1

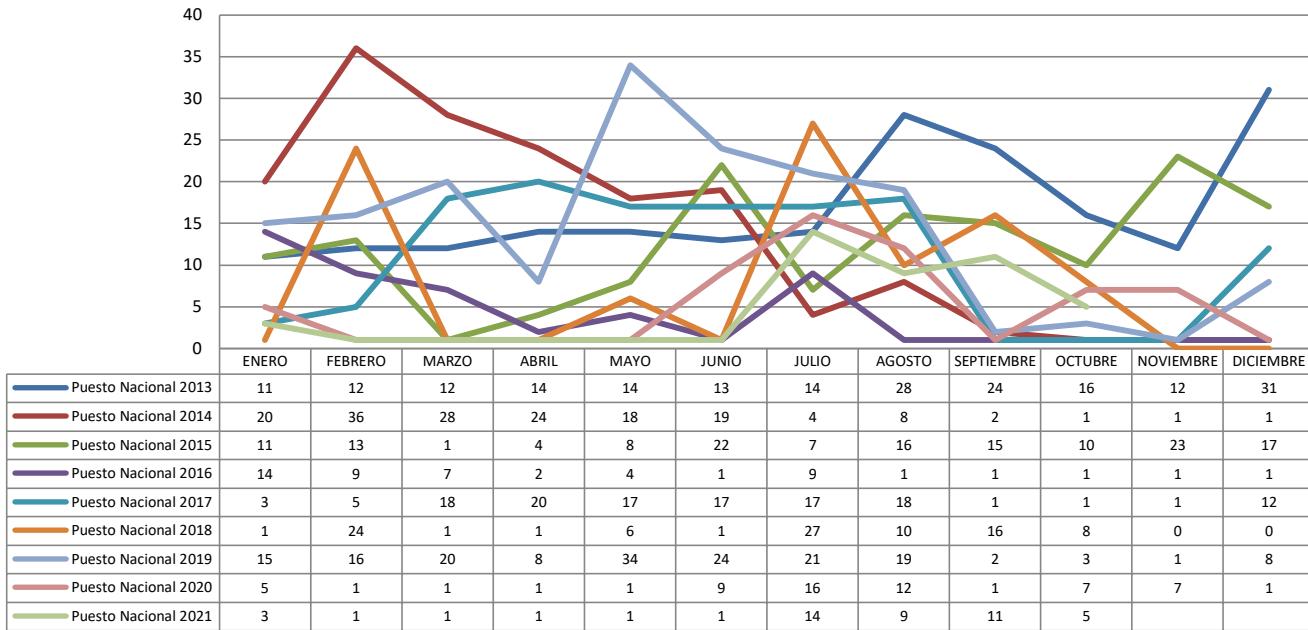
INFORME

VERSIÓN 1

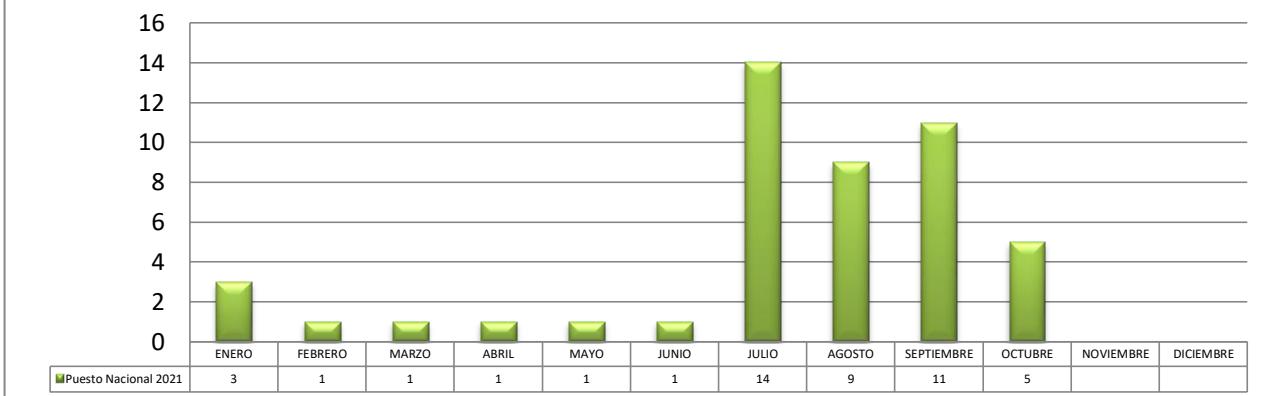
5.6.1. RANKING NACIONAL MES DE OCTUBRE 2021



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



Puesto Nacional 2021



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

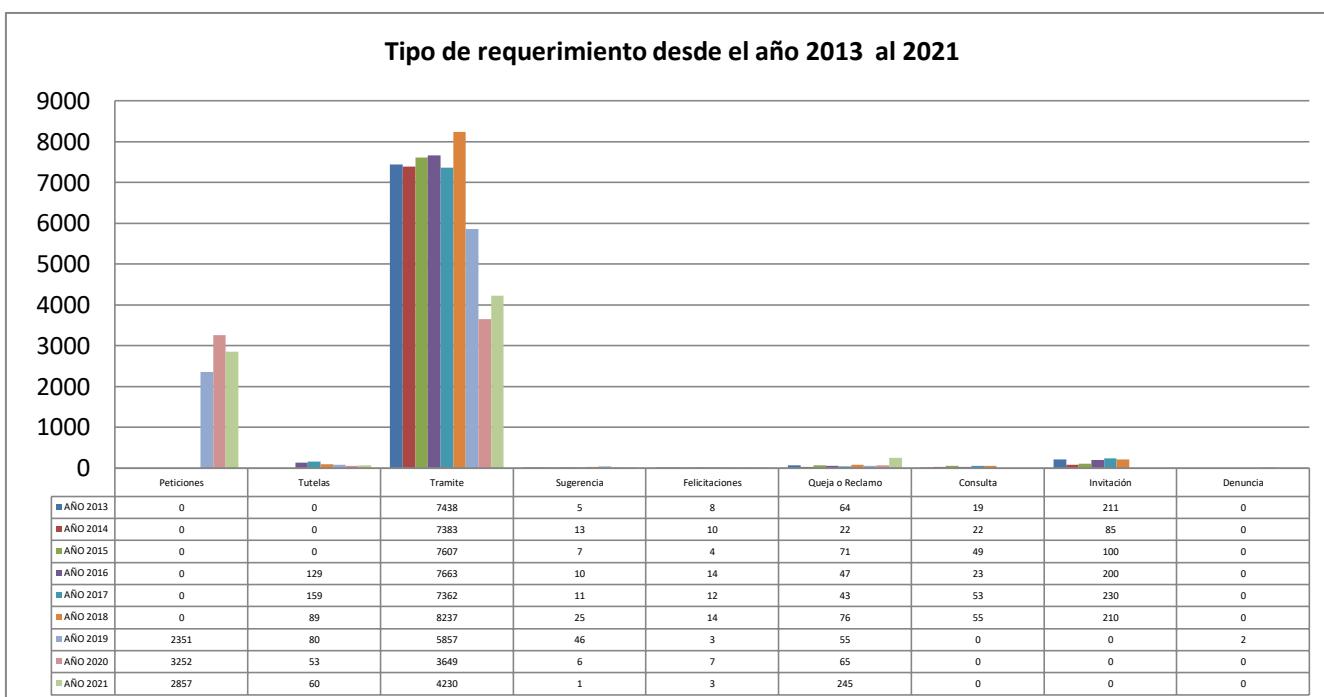
5.7. TENDENCIA DE RADICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [12] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

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	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO.	SEPT	OCT	NOV	DIC	TIPO DE REQUERIMIENTOS AÑO 2021															
													No. De respuestas que se contestaron a tiempo o fuera de términos)															
													ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEP	OCT	NOV	DEC				
AÑO 2020																												
Solicitudes y/o peticiones	248	250	250	258	201	222	211	308	653	256			2857	247	1	250	0	250	0	258	0	201	0	222	0			
Derechos de Petición	4	6	3	4	6	3	4	3	22	5			60	4	0	6	0	3	0	4	0	6	0	3	0			
TUTELAS	4	6	3	4	6	3	4	3	22	5			60	4	0	6	0	3	0	4	0	6	0	3	0			
Trámites	306	474	497	397	282	398	501	460	432	483			4230	306	0	474	0	497	0	397	0	282	0	398	0			
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1			1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Felicitaciones	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2			3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Quejas y Reclamos	7	5	1	7	8	7	6	8	194	2			245	7	0	5	0	1	0	7	0	8	0	7	0	6		
TOTAL	565	735	751	666	497	631	722	779	1301	749	0	0	7396	564	1	735	0	751	0	666	0	497	0	631	0	720	2	
													565		735		751		666		497		631		722		779	



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%
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%	2	0,02%
Consulta	19	0,25%	22	0,29%	49	0,63%	23	0,28%	53	0,67%
TOTAL	7745	100%	7535	100%	7838	100%	8086	100%	7870	100%

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

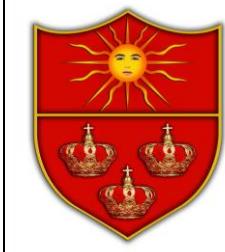


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [13]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

5.7.2. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LOS PQRS RADICADOS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DURANTE EL MES DE OCTUBRE 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 R006782	Certificacion de estudio a nombre de brayan alexander morales	Inspección y Vigilancia	Cordial Saludo, En atención a su solicitud, de refrendación de documentos, me permito informarle que fue tramitada satisfactoriamente; los registros físicos pueden ser reclamados en la unidad de atención al ciudadano de la secretaría de Educación, ubicada en la Carrera 2 No. 12-50, primer piso.	SI
4	CAR2021E R006737	Envío permiso autorizado y soporte del funcionario OLMEDO JESUS MARTINEZ AGUDELO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Cordial saludo: Dando alcance a su Memorando General CAR2021ER006737, donde relaciona el formato de ausentismo correspondiente al 04 de octubre de 2021 de la Institución Educativa Academico, me permito manifestarle recibir la información y la documentación presentada, para la cual, se procederá a la gestión pertinente, ante el sistema Humano; agradeciendo de antemano el oportuno informe.	SI
5	CAR2021E R006771	Devolucion Documentos Presentacion Proyecto "Mantenimiento Y Mejoramiento De La Infraestructura Educativa En El Municipio De Cartago"	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	Cordial saludo: Me permito informar que por parte de la Secretaría de Educación se a enviado la documentación del proyecto "MANTEINIMIENTO Y MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA EN EL MUNICIPIO DE CARTAGO" que es de nuestro alcance , para la totalidad de la documentación de este proyecto se requiere el apoyo por parte de la Secretaría de Infraestructura para la entrega del presupuesto, cronograma de obras y planimetría de las Instituciones Educativas que serán intervenidas, en el momento de su entrega estaremos remitiendo de nuevo la información correspondiente para que sea presentada al ministerio de hacienda y crédito público.	SI
6	CAR2021E R006823	Doy respuesta a solicitud	Inspección Y Vigilancia	Estimado rector, Confirmamos recibido de la información y agradecemos su gran compromiso, responsabilidad y amabilidad con la Secretaría de Educación. Deseamos que tenga una excelente semana.	SI
7	CAR2021E R006685	Terceros Por Libranzas	Gestión Del Talento Humano	Cordial saludo: Después de validar solicitud de crédito por libranza, se evaluó y se confrontó la información, aportada por la entidad financiera, en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Educación Nacional; y, se verificó la capacidad de	SI





**MUNICIPIO DE CARTAGO
VALLE DEL CAUCA**

Nit: 891.900.493.2

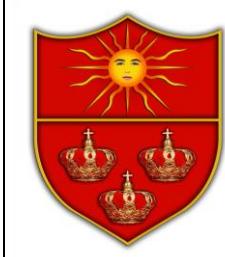
PAGINA [14]

**CÓDIGO:
MMDS.600.18.F.1**

INFORME

VERSIÓN 1

No	NUMERO S.A.C.	Contenidos	Funcionarios responsables	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
				endeudamiento del funcionario solicitante, esto, ajustado a lo dispuesto en la Ley 1527 de 2012 y en particular al numeral 5 del artículo 3 de esta norma. La actual solicitud, SI es autorizada para descuento por libranza y se deja a disposición de la Entidad Financiera.	
8	CAR2021E R006697	Refrendacion Certificados De Estudios	Gestión De La Inspección Y Vigilancia De Los Establecimientos Educativos	Cordial Saludo, En atención a su solicitud, de refrendación de documentos, me permito informarle que fue tramitada satisfactoriamente; los registros físicos pueden ser reclamados en la unidad de atención al ciudadano de la secretaría de Educación, ubicada en la Carrera 2 No. 12-50, primer piso.	SI
9	CAR2021E R006818	Solicitar permiso para trabajo virtual.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Al respecto, le manifestamos, que, en el escrito, solicita autorización para laborar virtualmente, pues, contempla el concepto de virtualidad, que no la consideramos pertinente a la luz de lo ordenado por el Gobierno Nacional, ya que, el tiempo de recuperación, debe ser presencial, esto obedece a actividades en aula de docentes en compañía de estudiantes, como tantas veces se ha dicho por este Despacho. Consideramos pertinente, a la luz de lo ordenado por el Gobierno Nacional, el estar cumpliendo con el tiempo de recuperación de manera presencial, por lo cual, los días jueves 7, viernes 8 y martes 18 de octubre del año 2021, deben proceder de tal manera, que no contemple el concepto de recuperación virtual, esto es, de manera remota, no virtual. Respecto a la semana comprendida entre los días lunes 11, martes 12, miércoles 13, jueves 4, viernes 15 y sábado 16 de octubre, se encuentra agendada en el acto administrativo de calendario académico para el año 2021, como semana de desarrollo institucional, los niños no van a estar presente, para ellos es una semana de receso escolar, debido a que esta actividad, a la luz del Decreto 1075 de 2015, es el tiempo dedicado por los directivos docentes y docentes a la formulación, desarrollo, evaluación, revisión o ajustes del Proyecto Educativo Institucional; elaboración seguimiento y evaluación del Plan de Estudios; a la investigación y actualización pedagógica; a la evaluación institucional anual y a otras actividades de coordinación con organismos o instituciones que incidan directa o indirectamente en la prestación del servicio educativo.	SI
10	CAR2021E R006994	SPOA: 76147600017020 2100730 DELITO: VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	Ante la situación planteada por su despacho, señor Fiscal, esta Secretaría de Educación del Municipio de Cartago Valle, buscó la información sobre la víctima antes citada encontrando de la señora, la siguiente información suministrada por medio Telefónico por la misma La Secretaría de Educación Municipal dialogó telefónicamente con la víctima; se le dio a conocer sobre nuestra finalidad de la llamada; enterándola sobre la importancia de capacitarse e informándole que si decide iniciar sus estudios, se comunicara con nosotros para realizar la debida gestión, como también se le informó si presentaba alguna dificultad. Se le suministró Número de celular de funcionario a cargo para colaborarle con información o apoyo en gestión de sus proyectos educativos.	SI



INFORME

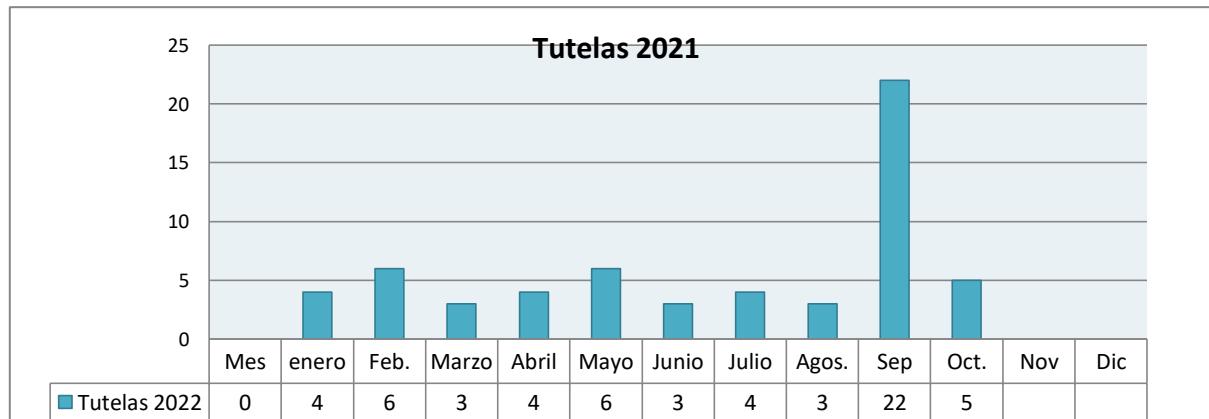
VERSIÓN 1

No	NUMERO S.A.C.	Contenidos	Funcionarios responsables	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
				Lo anterior, para su conocimiento y fines pertinentes.	
11	CAR2021E R007303	Aprobación Actualización Procedimiento Certificación de Precios P02-V3	Oficina de Planeación Educativa	Cordial saludo: Se recibe EL PROCEDIMIENTO CERTIFICADO DE PRECIOS; ESTUDIO DE PRECIOS DEL MERCADO (VERSIÓN 3) enviado por la Secretaría Jurídica, el cual se socializa con los funcionarios encargados del proceso para su aplicación inmediata.	SI
12	CAR2021E R005795	TRASLADO DE DERECHO DE PETICIÓN.	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE011176	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	
Diciembre	
TOTAL	60

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 OCTUBRE DE 2021. De las cinco (5) 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, tambien se anexan las tres que estaban pendientes de seguimiento en el mes de septiembre.



INFORME

VERSIÓN 1

NUMERO S.A.C	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2021ER005400	NOTIFICACIÓN OFICIO 942 ADMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA	Se dio respuesta mediante CAR2021EE009177	SI
CAR2021ER005401	OFICIO 1678- RAD. 202100456- ADMISIÓN DE TUTELA- KATHERINE ARBOLEDA GARCÍA	Se dio respuesta mediante CAR2021EE009156	SI
CAR2021ER005415	*NOTIFICACIÓN* RADICADO 2021-00107-01 INCIDENTE DE DESACATO*NOTIFICACIÓN AUTO No.1243*, NULIDAD Y REQUERIMIENTO.	Se dio respuesta mediante CAR2021EE009148	SI
CAR2021ER005466	Sentencia de Tutela Rad. 2021-00143	Se dio respuesta mediante CAR2021EE009221	SI
CAR2021ER005467	OFICIO 1713 AL 1717- RAD. 202100460- ADMISIÓN DE TUTELA- MARÍA AMPARO OSORIO SALDARRIAGA	Se dio respuesta mediante CAR2021EE009324	SI
CAR2021ER005476	Notificación y traslado escrito de tutela 2021-00150	Se dio respuesta mediante CAR2021EE009186	SI
CAR2021ER005477	NOTIFICACIÓN AUTO ADMISORIO - ACCIÓN DE TUTELA RAD. 2021-00370-00	Se dio respuesta mediante CAR2021EE009187	SI
CAR2021ER005664	2021-00436SentenciaSria.Educación	Se dio respuesta mediante CAR2021EE009583	SI
CAR2021ER007170	ADMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA DE PRIMERA INSTANCIA. RADICACIÓN: 2021-00138-00. ACCIONANTE: ERIKA VANESSA HENAO RUIZ	Se dio respuesta mediante CAR2021EE011923	SI
CAR2021ER007159	NOTIFICACIÓN OFICIO 1145 SENTENCIA ACCIÓN DE TUTELA 2021-00251-00	Se dio respuesta mediante CAR2021EE011962	SI
CAR2021ER007094	Acción de tutela 761474003002202100480 V	Se dio respuesta mediante CAR2021EE011782	SI
CAR2021ER006853	NOTIFICACIÓN OFICIO 1107 ADMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA 2021-00251-00	Se dio respuesta mediante CAR2021EE011177	SI
CAR2021ER006785	Acción de tutela 761474003002202100480	Se dio respuesta mediante CAR2021EE011184	SI
CAR2021ER006624	OFICIO 1935 AL 1937- RAD. 202100509- ADMISIÓN DE TUTELA- LINA JAHEL TORRES PINEDA	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010714	SI
CAR2021ER006630	NOTIFICACIÓN OFICIO 1067 APERTURA DESACATO 2021-00206-00	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010790	SI
CAR2021ER006637	NOTIFICACIÓN OFICIO 1079 ADMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA 2021-00243-00	Se dio respuesta mediante CAR2021ER006637	SI

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

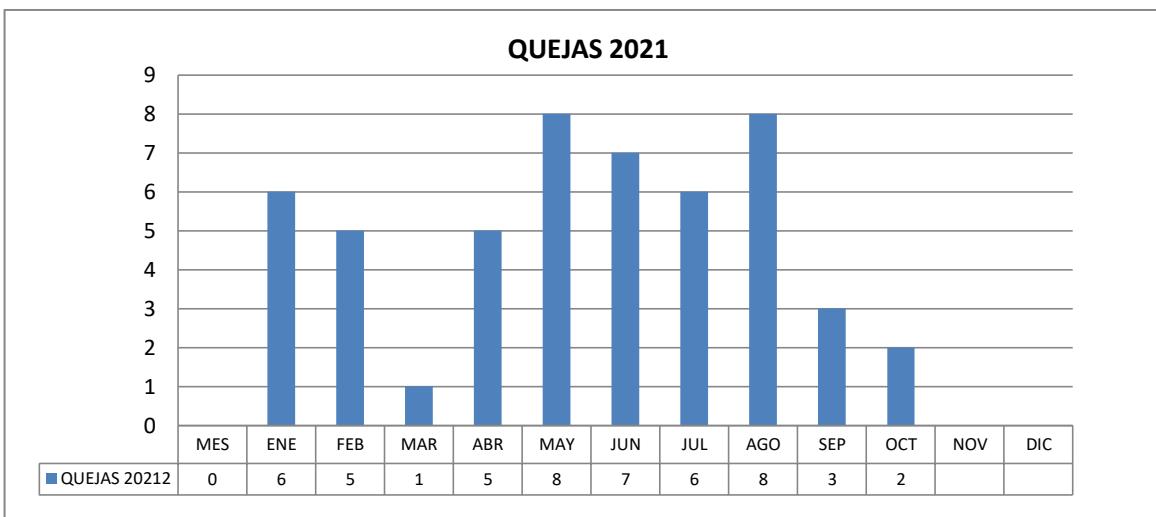
QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero	6
Febrero	5
Marzo	1
Abril	5
Mayo	8
Junio	7
Julio	6
Agosto	8
Septiembre	3
Octubre	2
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	51



INFORME

VERSIÓN 1

5.9.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



Para el mes de octubre se recibió en la Secretaría de Educación, un total de dos (2) requerimientos más, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias.

De las estas dos quejas se encuentran pendiente de trámite, por lo cual se realizará el seguimiento en el mes de noviembre, y seguimiento a las dos quejas que se encontraban pendiente de finalizar el mes de septiembre.

No.	No. S.A.C.	Contenido	Funcionario responsable	Respuesta y/o estado	CUMPLE (SI / NO)
1	CAR2021ER 000402	Quejas Contra Funcionarios	Gestión de la inspección y vigilancia de los establecimientos educativos	De manera atenta me permito adjuntar la comunicación enviada al Establecimiento Educativo Nuevo Quimbaya con motivo de su queja.	NO se solicita al área competente, ampliar la información.
2	CAR2021ER 000240	Quejas Contra Funcionarios	Despacho	Manifestamos total disponibilidad para dar respuesta efectiva y eficiente a cualquier solicitud suya relacionada con cualquier tipo de acompañamiento que la institución requiera. Estamos de acuerdo con usted en que hay ocasiones en que las notificaciones llegan un día antes, e incluso el mismo día del evento", en relación con acciones que se ha programado desde el Ministerio y sobre la que no tenemos control, pero que ya se lo hemos expresado en varias oportunidades al ente rector.	La Respuesta dada es improcedimental.
3	CAR2021ER 000481	Quejas Contra Docentes	Gestión del talento humano	Me permito comunicarle, que se procedió a remitirla a la Oficina de Control Interno Disciplinario, con el fin, de que se dé continuidad al debido proceso y se obre de conformidad. Por lo anterior, se hace necesario, que realice y remita a este Despacho, un reporte donde se evidencie en detalle, las situaciones presentadas con el docente en mención, donde conste, fecha, hora y situación o queja que se esté presentando en el desarrollo de sus funciones, reporte que será remitido a su vez, a la oficina disciplinaria para lo pertinente.	SI
4	CAR2021ER 000250	Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas Pecunarios - 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

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

5	CAR2021ER 000248	Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas	Gestión del talento humano	Le solicito, de manera respetuosa, anexar los soportes o evidencias probatorias correspondientes, de lo contrario, la queja anónima remitida por usted, será inadmitida.	SI
6	CAR2021ER 000163	Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas De Calidad - Directivos	Gestión de la inspección y vigilancia.	De manera atenta me permite informarle que la gratuitidad del servicio público de educación aplica para las jornadas regulares de los menores de edad y no incluye la educación para adultos. A esta población se le hace el cobro de los costos educativos por un valor de \$ 20.000 por ciclo (anual para los CELIS II, III y IV y semestral para el CLEI V).	SI
7	CAR2021ER 000611	PERSECUCIÓN LABORAL	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Así mismo, en el parágrafo 1 del artículo 27 de la Ley 24 del 15 de diciembre de 1992, se establece: ARTÍCULO 27. Para la recepción y trámite de quejas esta Dirección se ceñirá a las siguientes reglas: Inadmitirá quejas que sean anónimas o aquellas que carezcan de fundamento." Le solicito, de manera respetuosa, anexar los soportes o evidencias probatorias correspondientes, de lo contrario, la queja anónima remitida por usted, será inadmitida.	SI
8	CAR2021ER 000739	TRASLADO QUEJA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Así las cosas, el documento allegado, por el señor XXXXXXXX, quién se identifica con la cédula de ciudadanía No. XXXXXXX, fue atendido, y remitido a la autoridad competente, a fin, que en los términos del Art. 150 de la Ley 734 de 2002, se inicie la respectiva actuación preliminar disciplinaria y se estime el comportamiento del cual se acusa a la docente, si es contrario a la Constitución y a la ley.	SI
9	CAR2021ER 000796	Reajuste de la mesada pensional	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Reciba un cordial y afectuoso saludo de la Secretaría de Educación Municipal, al respecto de su reclamo, nos permitimos resolverlo, comunicando que: Anexamos, respuesta dada a su solicitud, aclarando que los actos administrativos, por mandato expreso del Decreto 1272 de 2018, solo se expedirán una vez se pronuncie la Sociedad Fiduciaria, LA FIDUPREVISORA S.A., que administra los recursos del FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO - FOMAG. Estamos atentos, al estudio que emane de la entidad fiduciaria, negando o aprobando, el proyecto enviado y radicado, para notificarla oportunamente, de tal decisión.	SI
10	CAR2021ER 000983	Queja por el PAE	EQUIPO DE APOYO PAE	En primer lugar, se debe aclarar que la distribución de complemento alimentario en el Municipio de Cartago Valle del Cauca, se realiza teniendo en cuenta los criterios de Focalización contenidos en el artículo 4.1.2 de la Resolución No. 29452 de 2017, expedida por el Ministerio de Educación Nacional; Con base en la atención a esta Focalización, se puede presentar la situación que, algunos 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	CAR2021ER 001181	Documentos adicionales de evidencia al radicado CAR2021ER0005 31.	Gestión del Talento Humano	Me permito comunicarle, que en atención a lo establecido en la Ley 1010 de 2006, se procedió a remitir al Comité de Acoso Laboral de la Alcaldía Municipal, mediante CAR2021EE001916, por ser el competente, frente a las situaciones por acoso laboral, con todas las evidencias aportadas por usted, en los radicados CAR2021ER00531 Y CAR2021ER1181. Será el Comité de Acoso Laboral, quien en adelante inicie y agote todo el debido proceso, adjunto, copia del oficio remitido por este despacho.	SI
12	CAR2021ER 001850	Respuestas a Reclamo	Gestión de la Inspección y Vigilancia EE los Establecimientos	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	SI



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

PAGINA [19]

CÓDIGO:
MMDS.600.18.F.1

INFORME

VERSIÓN 1

			Educativos	verificar su matrícula correspondiente para fines pertinentes.	
13	CAR2021ER 002287	Respuesta a acusación de Falsedad.	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	Somos respetuosos de los procesos, que se manejan en la Institución Educativa, a su cargo, teniendo en cuenta, lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 715 de 2001, sobre las funciones de Rectores o Directores de las instituciones educativas públicas, que tendrá, entre otras, las siguientes: Formular planes anuales de acción y de mejoramiento de calidad, y dirigir su ejecución, (Numeral 4); Dirigir el trabajo de los equipos docentes y establecer contactos interinstitucionales para el logro de las metas educativas, (Numeral 5), quedamos atentos a las resultas del mismo, esperando y confiando, en una solución mediante acuerdo conciliatorio para dirimir la controversia presentada. Las desigualdades de criterios, percepciones y opiniones, entre docentes y directivos docentes, debe buscar un acercamiento de los planteamientos ideológicos, en procura de una mejor prestación del servicio educativo, para el cumplimiento de los fines del Estado y del derecho a la educación de los niños, niñas y adolescentes, consagrados en la Constitución Política.	SI
14	CAR2021ER 002288	INCONFORMIDAD POR NO INICIO DE PROGRAMA	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	En este momento la Universidad Minuto de Dios debe continuar con el programa hasta darle fin al grupo de estudiantes que iniciaron el programa que fue abierto por la Secretaría de Educación de Cartago. La respuesta que brindo la Universidad debe ser verificada por la Secretaría de Educación.	SI
15	CAR2021ER 002290	Queja en contra del trato inadecuado que brinda el funcionario	DESPACHO	Cordial saludo, En atención al oficio quejoso con radicado No. CAR2021ER002290 recibido en este despacho, en contra del funcionario EFRAÍN RODRÍGUEZ CARDONA, me permito comunicarle que se procedió a requerir al funcionario con el fin de continuar con el debido proceso, para lo cual se anexa la respuesta enviada por el funcionario en mención. Adicionalmente queremos presentarle disculpas, en nombre de la Secretaría de Educación Municipal, por los inconvenientes ocasionados, ya que siempre nuestra misión institucional es ofrecer un trato cordial y con valores para toda la comunidad educativa y la ciudadanía en general, recalculo 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	CAR2021ER 002396	INCONFORMIDAD POR NO INICIO DE PROGRAMA	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	La respuesta anterior a este S.A.C, le da a conocer que su queja ha sido estudiada y se programará una reunión con las directivas de la Universidad Minuto de Dios, con el fin de verificar la situación que usted expone.	NO
17	CAR2021ER 002710	notificar irregularidades presentadas con el personal de servicios generales.	Oficina de Administración Educativa	Este Despacho, manifiesta, en relación al asunto recibido, de la comunicación de la rectora de la Institución Educativa Sor María Juliana, en la cual realiza una serie de presuntas irregularidades, (incumplimiento de un deber o de una prohibición u omisión en el ejercicio de las funciones), con relación a la actitud de las funcionarias administrativos, adscritas a la institución Educativa, en mención, en relación al presunto incumplimiento de sus actividades funcionales; nos permitimos manifestarle, que el artículo 51 del Código Único Disciplinario, señala que cuando se trate de hechos que contrarien 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



**MUNICIPIO DE CARTAGO
VALLE DEL CAUCA**

Nit: 891.900.493.2

PAGINA [20]

**CÓDIGO:
MMDS.600.18.F.1**

INFORME

VERSIÓN 1

18	CAR2021ER 002752	DESBLOQUEO DE HOJA DE VIDA SISTEMA MAESTRO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE004372	SI
19	CAR2021ER 002792	REMISIÓN DE QUEJA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	En atención a la queja, recibida en este Despacho, en contra del docente Guillermo Rengifo, me permito comunicarle, que se procedió a remitir el caso a la Oficina de Control Interno Disciplinario, con el fin, que se continúe con el trámite correspondiente.	SI
20	CAR2021ER 002906	QUEJA EN CONTRA DE FUNCIONARIA PÚBLICA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE004510	SI
21	CAR2021ER 002971	SITUACIÓN DE CONVIVENCIA LABORAL	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Este Despacho, en relación a la copia del asunto recibido, enviado por la funcionaria administrativa de la Institución Educativa Manuel Quintero Penilla, expresamos, estar enterados y/o notificados del asunto en cuestión; por lo que, se remitirá a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Alcaldía Municipal, por competencia, ya que, es la dependencia encargada, de evaluar la queja y determinar si pueda dar lugar al inicio de las acciones disciplinarias pertinentes; y adelante las respectivas acciones disciplinarias con el objeto de esclarecer los hechos, si a ello hubiere lugar.	SI
22	CAR2021ER 003061	REPORTE NOVEDAD 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 pendientes por inventariar. De otra parte, se le requerirá, realizar semanalmente, una planeación de visitas y de las actividades a realizar, en un cronograma, llenando un Acta de Visita, debidamente firmado por el Directivo Docente que lo atiende. Igualmente, se le requerirá al funcionario encargado, para rinda un informe de la labor realizada, explicando detalladamente, el porqué de la parálisis de la gestión, el tiempo de ejecución para terminar y llevarlo a cabo.	La Respuesta dada es improcedimental.
23	CAR2021ER 003074	Situación de Acoso laboral	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE004842	SI
24	CAR2021ER 003148	QUEJA DOCENTE CONTRA PADRE 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	CAR2021ER 003183	QUEJA PADRE DE FAMILIA CONTRA DOCENTE	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Por otra parte, se le informa, que se remitió a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Alcaldía Municipal, por competencia, a fin que, adelante las respectivas acciones disciplinarias con el objeto de esclarecer los hechos, si a ello hubiere lugar; ya que, es esta dependencia, la entidad encargada de evaluar la queja y determinar si pueda dar lugar al inicio de las acciones disciplinarias pertinentes en contra del docente involucrado en los hechos.	SI
26	CAR2021ER 003227	PETICIÓN DE INVESTIGACIÓN A RESPUESTA DEL RECTOR	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se le informa, que se remitió a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Alcaldía Municipal, por competencia, a fin que, adelante las respectivas acciones disciplinarias con el objeto de esclarecer los hechos, si a ello hubiere lugar; ya que, es esta dependencia, la entidad encargada de evaluar la queja y determinar si pueda dar lugar al inicio de las acciones disciplinarias pertinentes en contra del docente involucrado en los hechos y de la actitud del Directivo Docente.	SI



**MUNICIPIO DE CARTAGO
VALLE DEL CAUCA**

Nit: 891.900.493.2

PAGINA [21]

**CÓDIGO:
MMDS.600.18.F.1**

INFORME

VERSIÓN 1

27	CAR2021ER 003271	Inconformidad por la falta de clases	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>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.</p>	SI
28	CAR2021ER 003272	Reclamos de la ciudadanía	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>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.</p> <p>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.</p>	SI
29	CAR2021ER 003410	QUEJA CONTRA INSTITUCIÓN	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Atención a la queja que radicó en contra del Instituto Mariscal Jorge Robledo, adjunto comunicación dirigida por la Secretaría de Educación Municipal a este establecimiento educativo. Una vez el Instituto responda el documento enviado, procederemos en consecuencia y le informaremos al respecto.	NO
30	CAR2021ER 003590	Traslado queja	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Me permito adjuntar copia de la respuesta a la queja de carácter anónimo que fue presentada en contra de la Institución Educativa María Auxiliadora, con radicado ante la Secretaría de Educación de Cartago en el aplicativo S.A.C CAR2021ER003590.	SI
31	CAR2021ER 003642	TRASLADO QUEJA	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Se dio respuesta de fondo con radicado CAR2021EE007063	SI
32	CAR2021ER 003742	Mensaje de Amenaza	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Así mismo, y teniendo en cuenta lo solicitado e informado por usted, se procedió a expedir la Resolución No. 0616 de julio 21 de 2021, por medio de la cual se concede una comisión no remunerada por estudios, a la señora, titular del empleo Código 9001 Grado 3DM, Docente del área de Idioma Extranjero Ingles, asignada a la Institución Educativa María Auxiliadora, del Municipio de Cartago (V.), para continuar con estudios de	SI



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

PAGINA [22]

CÓDIGO:
MMDS.600.18.F.1

INFORME

VERSIÓN 1

				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	CAR2021ER 004011	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 término de tres (3) meses, la condición temporal de amenazado al docente, a partir del 13 de julio de 2021, hasta el 12 de octubre de 2021, mientras se establece el nivel de riesgo de la amenaza, con el fin armonizar la garantía oportuna, ágil y eficaz de los derechos a la vida, la libertad, la integridad y la seguridad del educador y se concedió comisión de servicios temporal, por el mismo término, para desempeñar las funciones propias de su cargo como docente de aula en el nivel de Básica Secundaria y Media, área Idioma Extranjero Inglés, en la Institución Educativa Ramón Martínez Benítez de la Secretaría de Educación del Municipio de Cartago, (Valle), acorde a la necesidad del servicio y al procedimiento establecido en el Decreto 1075 de 2015. Lo anterior, con el fin de poner en su conocimiento, el caso del docente y las acciones adelantadas por este Despacho, soportadas normativamente, acorde a lo establecido en el Decreto 1782 de 2013, compilado en el Decreto 1075 de 2015.</p>	SI
34	CAR2021ER 004031	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> <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>	SI
35	CAR2021ER 004109	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 permite adjuntar copia de la respuesta emitida por la Institución Educativa implicada en este caso, mediante la cual explica la situación presentada.</p>	SI
36	CAR2021ER 004229	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	CAR2021ER 004252	LLEGADA DE DOCENTE	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Así las cosas, una queja debe contener, por lo menos, elementos que le permitan al operador disciplinario, tener una visión inicial de lo sucedido; de igual manera, deben allegarse soportes de la	SI



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

PAGINA [23]

CÓDIGO:
MMDS.600.18.F.1

INFORME

VERSIÓN 1

					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.	
38	CAR2021ER 004337	Incumplimiento de la Jornada Laboral de los funcionarios de servicios generales	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		En atención a la queja interpuesta por usted, frente al incumpliendo de jornada laboral el pasado 21 de julio de 2021 de los Auxiliares de Servicios Generales, adscritos a la Institución Educativa Antonio Holguín Garcés y teniendo en cuenta las acciones adelantadas dentro de la Institución Educativa a su cargo, así como el informe de que los funcionarios en mención se encuentran cumpliendo con su jornada completa, me permito comunicarle que podrá proceder a acordar con los mismos la jornada de recuperación de las horas dejadas de laborar sin justa causa, teniendo presente que de convertirse esta en una conducta reiterativa, se deberá dar inicio al debido proceso y al respectivo reporte a la oficina de control interno disciplinario.	SI
39	CAR2021ER 004794	Queja y Solicitud de Información - Secretaría de Educación.pdf	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Aduce la señora Sofía Carmona Duque, que para el día 2 de agosto de 2021, los docentes y directivos se comprometieron para dar indicaciones como sería el retorno a clases; sin embargo, al solicitar información a la docente, les comunicó a través del WhatsApp que aún no sabía nada, cuando todo esté claro se les informará, con un problema de haber quién haga el aseo de ahora en adelante. En su escrito, la libelista, dice sentir indignación por que la educación de los niños sea perjudicada por situaciones de tipo administrativo, por lo que, solicita se le informe que entidad es la encargada de asignar el personal de aseo para la institución sede Francisco José de Caldas, y cuáles son los motivos por los que a la fecha no se encuentran prestando el servicio.	SI
40	CAR2021ER 005043	Queja y solicitud de información presencialidad	Gestión de Asuntos Legales y Públicos		Se dio respuesta mediante CAR2021EE010432	SI
41	CAR2021ER 005203	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	CAR2021ER 005205	DERECHO DE PETICIÓN	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Cordial saludo: Acorde con el documento allegado, dirigido a este Despacho, en el cual, solicita la devolución de los documentos firmados por la suscrita Secretaría de Educación y radicados en esta oficina, sobre la elaboración de carta laboral, constancia de ingresos y documentos para anticipo de cesantías; le informamos, que las certificaciones solicitadas, se encuentran radicadas en este Despacho para la firma, por lo que, apelamos a su comprensión, para proceder a su notificación y reclamar en ventanilla única, Atención al Ciudadano.	SI



**MUNICIPIO DE CARTAGO
VALLE DEL CAUCA**

Nit: 891.900.493.2

PAGINA [24]

**CÓDIGO:
MMDS.600.18.F.1**

INFORME

VERSIÓN 1

43	CAR2021ER 005230	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	CAR2021ER 005272	PQR - QUEJA Y RECLAMO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2021EE010073	SI
45	CAR2021ER 005325	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	CAR2021ER 005342	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	CAR2021ER 006516	Me permito correr traslado de la petición 32643219 de fecha 30 de agosto registrada en SIM	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS 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	CAR2021ER 006614	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	CAR2021ER 005751	Remisión queja	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se informa que las quejas en su totalidad han sido remitidas a la oficina de Control Interno Disciplinario, en la que adelantan todo el debido proceso, adicionalmente este despacho se encuentra a su vez realizando las respectivas solicitudes, a fin de recopilar el expediente completo, que permita tomar las acciones pertinentes frente a los posibles ausentismos injustificados de la docente en mención. Es importante indicar que, a partir de la fecha, cuando se presente un ausentismo de la funcionaria, se requiere que día a día realicen el respectivo reporte y certificación correspondiente, indicando fecha, hora y evidencia de la ausencia. Agradecemos de antemano la atención prestada y estaremos atentos a sus inquietudes.	SI
50	CAR2021ER 007061	Solicitud por cobro del ICETEX con documento remisorio firmado	Gestión Del Talento Humano	N/A	N/A
51	CAR2021ER 006824	Queja Contra El Instituto INEC	Gestión De La Inspección Y Vigilancia	N/A	N/A



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	25
SALUD	0
SONIDO Y OTROS	2
TRÁMITES	5
TRANSPORTE	0
AMENAZAS	2
TOTAL	51

ANÁLISIS: De las 51 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, 5 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	8
OTRO (Privados y ETDH)	10
TOTAL	51

ANÁLISIS: De las 51 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido del año 2021, 12 corresponden a la Institución Educativa Zaragoza, 8 a quejas por trámites antes la Secretaría de Educación, 10 a quejas de Instituciones Privadas, de las cuales se describen los motivos a continuación:

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

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															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
NO IDENTIFICADA															0
PAE													1		1
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	10	2	1	1			1	2	4	2	2				25
SALUD															0
SONIDO Y OTROS					1									1	2
TRÁMITES													5		5
TRANSPORTE															0
AMENAZAS			1			1									2
TOTAL	12	3	2	1	1	3	1	2	4	2	2	0	8	10	51

5.11. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

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

TELÉFONO: Durante todo el mes de octubre 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 octubre 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

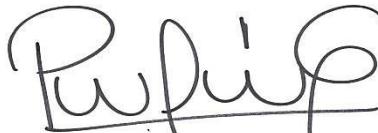
6. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

- ✓ Se recibieron 749 requerimientos en el mes de octubre de 2021, de los cuales 448 PQR, se encuentran finalizados, 118 en trámite y 183 asignados.
- ✓ El promedio de radicación de entrada para el mes de octubre de 2021, fue de 38 radicaciones diarias.
- ✓ Se evidencia para el mes de octubre de 2021, un aumento en la cantidad de requerimientos radicados, pasando de 670 en el 2020 a 749 en el 2021, así como en el número de usuarios atendidos, pasando de 1045 en el año 2020 a 698 en el 2021.
- ✓ En el mes de octubre el canal más utilizado por los usuarios fue la plataforma S.A.C (web), con una participación del 48,87% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, Presencialmente se recibieron 197 solicitudes correspondiente al 26,30% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 23,36%; por correo certificado se recibió el 1,47%, vía telefónica no se recibió ninguna solicitud, generando el 0,00% de participación.

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

- ✓ En el mes de octubre de 2021 se radicaron 1079 documentos externos (EE), y 457 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 377 radicaciones diarias.
- ✓ La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de octubre de 2021, es de 99,87%.
- ✓ 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 y noviembre se han presentado requerimientos vencidos por parte de las áreas de gestión, bajando el puntaje para la SEM, para el mes de octubre la oportunidad de respuesta es del 99,87%, lo que significa que, durante el mes de octubre 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.
- ✓ El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de octubre de 2021, fue del 99,52%, ocupando el puesto No. 11, este reporte el Ministerio de Educación lo publica en la plataforma S.A.C.
- ✓ El funcionario con mejor gestión en la plataforma S.A.C, en los requerimientos asignados durante el mes de octubre de 2021, fue la señora MARCELA VARGAS GOMEZ, ¡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 cinco (5) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación durante este mes, todas se encontraban finalizadas y demuestran 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 septiembre.
- ✓ De las estas dos quejas se encuentran pendiente de trámite, por lo cual se realizará el seguimiento en el mes de noviembre, y seguimiento a las dos quejas que se encontraban pendiente de finalizar el mes de septiembre
- ✓ De las 51 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, 5 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 octubre 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)

