

	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  
ABRIL DE 2022.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:  
MAYO 16 de 2022

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

**1- INTRODUCCIÓN**

En el presente informe se hace un análisis de los requerimientos que ingresaron a la Secretaría de Educación Municipal en el mes de abril de 2022, 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 abril de 2021 vs 2022, 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 2022, comparado con los años 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021 el número de radicaciones WEB año corrido 2022.

Por otra parte, se hace seguimiento a la oportunidad de respuesta generada durante el mes de abril de 2022 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 abril 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 abril de 2022, un análisis de los requerimientos radicados por dependencia, análisis a las respuestas dadas a las tutelas, quejas y derechos de petición radicadas en este despacho.

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

**2- MARCO LEGAL**

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

**3- OBJETIVO**

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

**4- ALCANCE**

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

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

5- ELEMENTOS ANALIZADOS

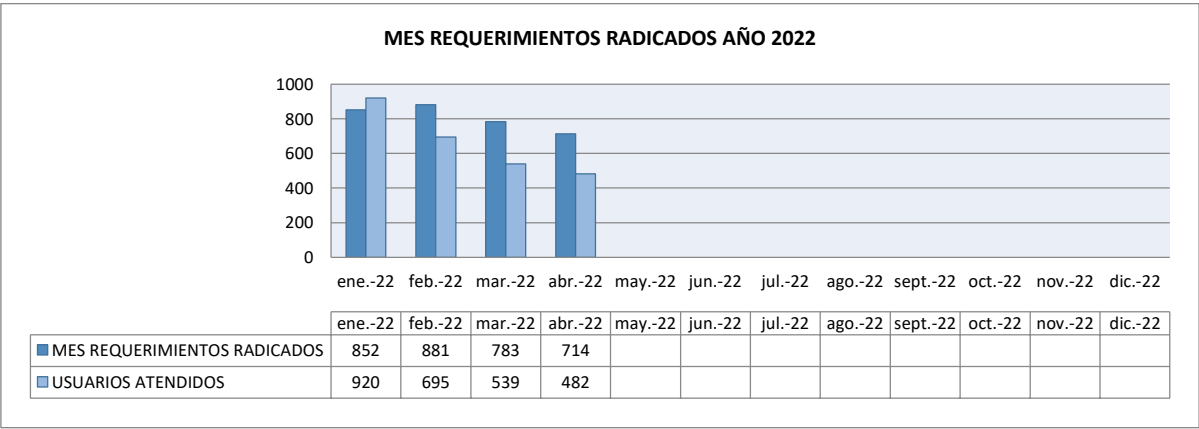
- ✓ ESTADO ACTUAL. RESUMEN DE RADICACIÓN.
- ✓ PERIODO: 1° de abril de 2022 al 30 de abril 2022.
- ✓ Fecha de Elaboración: mayo 16 de 2022.

Total, de Requerimientos.	714
Asignado	95
En trámite	17
Finalizado	602
Abierto	0
Anulado	0

5.1. Resumen de radicación año 2022

MES	MES REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
Ene-22	852	19	45	920	48
Feb-22	881	20	44	695	35
Mar-22	783	22	36	539	25
Abr-22	714	18	40	482	27
May-22					
Jun-22					
Jul-22					
Ago-22					
Sept-22					
Oct-22					
Nov-22					
Dic-22					
TOTAL	3230	79	164	2636	134

5.1.1. GRAFICA

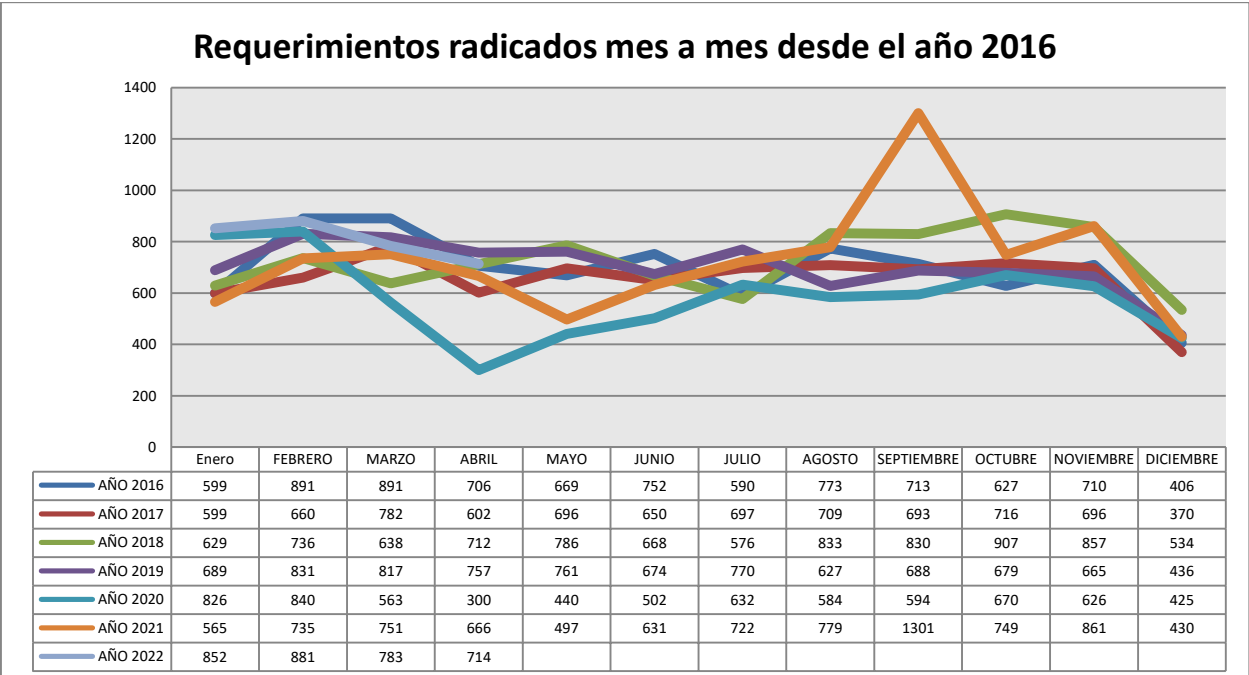


**ANÁLISIS:** Se puede observar una disminución en número de radicados comparado con el mes anterior, pasando de 783 requerimientos radicados en el mes de marzo a 714 en el mes de abril de 2022, sin embargo, de igual manera hay una disminución en el número de usuarios atendidos pasando de 539 en el mes de marzo a 482 en el mes de abril de 2022.

5.2. 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	AÑO 2022
Enero	599	599	629	689	826	565	852
FEBRERO	891	660	736	831	840	735	881
MARZO	891	782	638	817	563	751	783
ABRIL	706	602	712	757	300	666	714
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	
ENERO	406	370	534	436	425	430	
TOTAL	8327	7870	8706	8394	7002	8687	3230

5.2.1 GRÁFICA



El año con mayor radicación es el año 2018 con 8706 requerimientos; en el mes de abril de 2022 se radicaron un total de 714 requerimientos, al realizar comparación con el mismo mes de años anteriores, el 2022 ocupa el segundo lugar con mas radicaciones para el mes de abril.

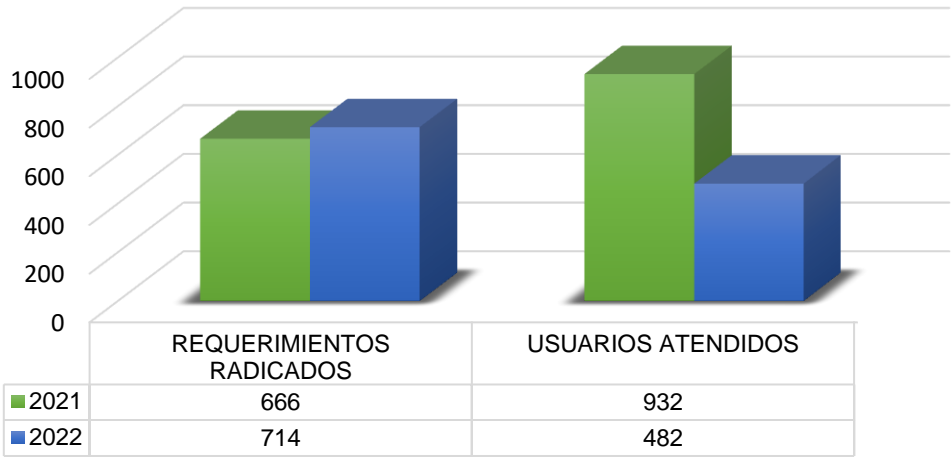
En comparación con el año inmediatamente anterior se evidencia una disminución del 7% pasando de 783 requerimientos en el año 2021 a 714 en el 2022.

Los periodos con mayor radicación de requerimientos, son los meses de febrero, marzo, septiembre y octubre, esta información es importante para las autorizaciones de permisos, vacaciones y/o ausentismos de funcionarios.

5.3. Resumen radicación abril 2021 VS abril 2022.

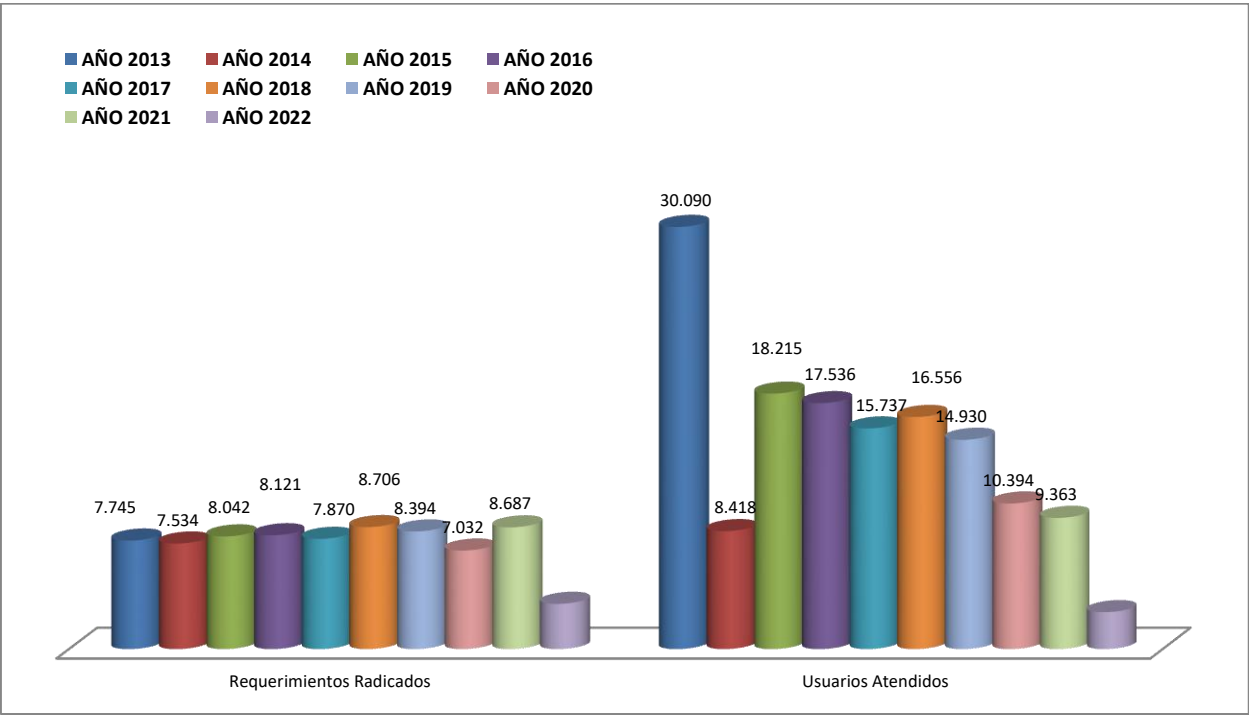
AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
ABRIL 2021	666	20	33	932	47
ABRIL 2022	714	18	40	482	27

5.3.1. Gráfica de raditaciones de Abril 2021 vs Abril 2022



**ANÁLISIS:** Al realizar comparación con el año 2021, se evidencia que el mes de abril presenta, un aumento en la cantidad de requerimientos radicados, pasando de 666 en el 2021 a 714 en el 2022, sin embargo, en el número de usuarios atendidos podemos observar una disminución; pasando de 932 en al año 2021 a 482 en el 2022, lo que implica que los usuarios están usando de manera activa la radicación web.

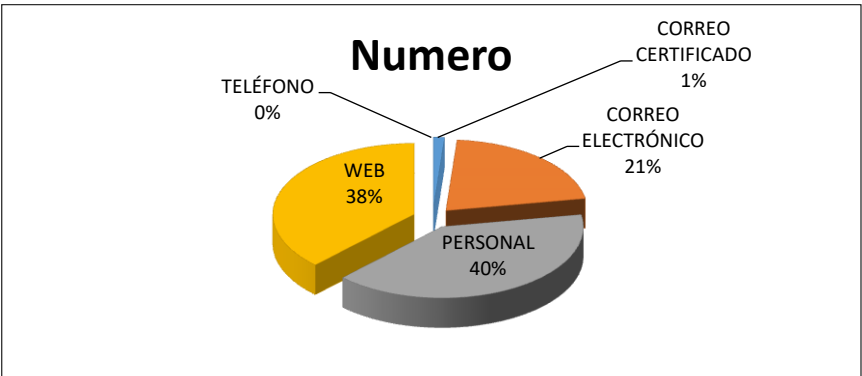
5.3.2 Número de requerimientos radicados y usuarios atendidos desde el año 2013, hasta lo que va corrido de año 2022.



5.4. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	%
CORREO CERTIFICADO	9	1,261
CORREO ELECTRÓNICO	150	21,008
PERSONAL	286	40,056
WEB	269	37,675
TELÉFONO	0	0,000
Total	714	100

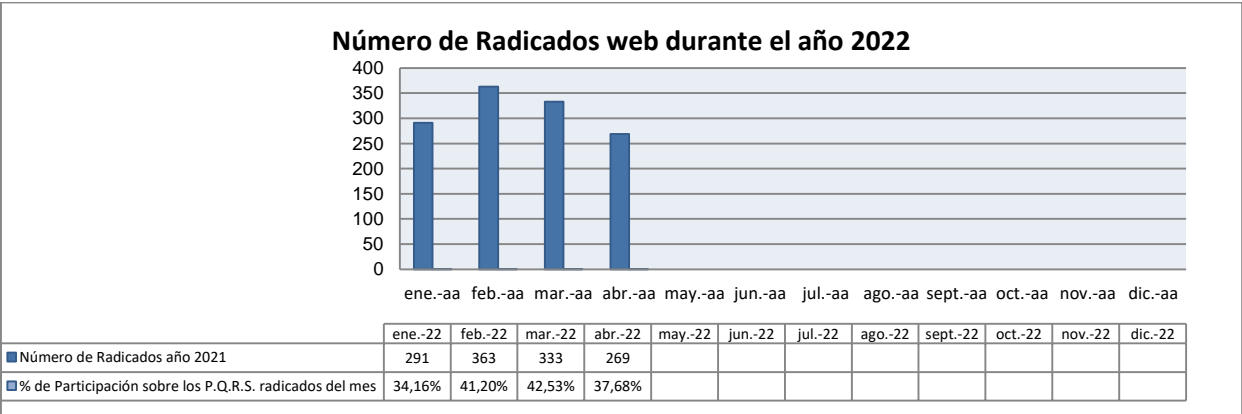
5.4.1. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL



**Análisis:** En el mes de abril 2022 el canal más utilizado por los usuarios el canal con 286 solicitudes y una participación del 40,056% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, por el canal personal web (sistema de información S.A.C) se recibieron 269 solicitudes correspondiente al 37,675% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 21,008%, correspondiente a 150 solicitudes; por correo certificado se recibió el 1,261%, vía telefónica no se recibió ninguna solicitud, generando el 0,00% de participación.

5.4.2. Número de radicaciones WEB año corrido 2022

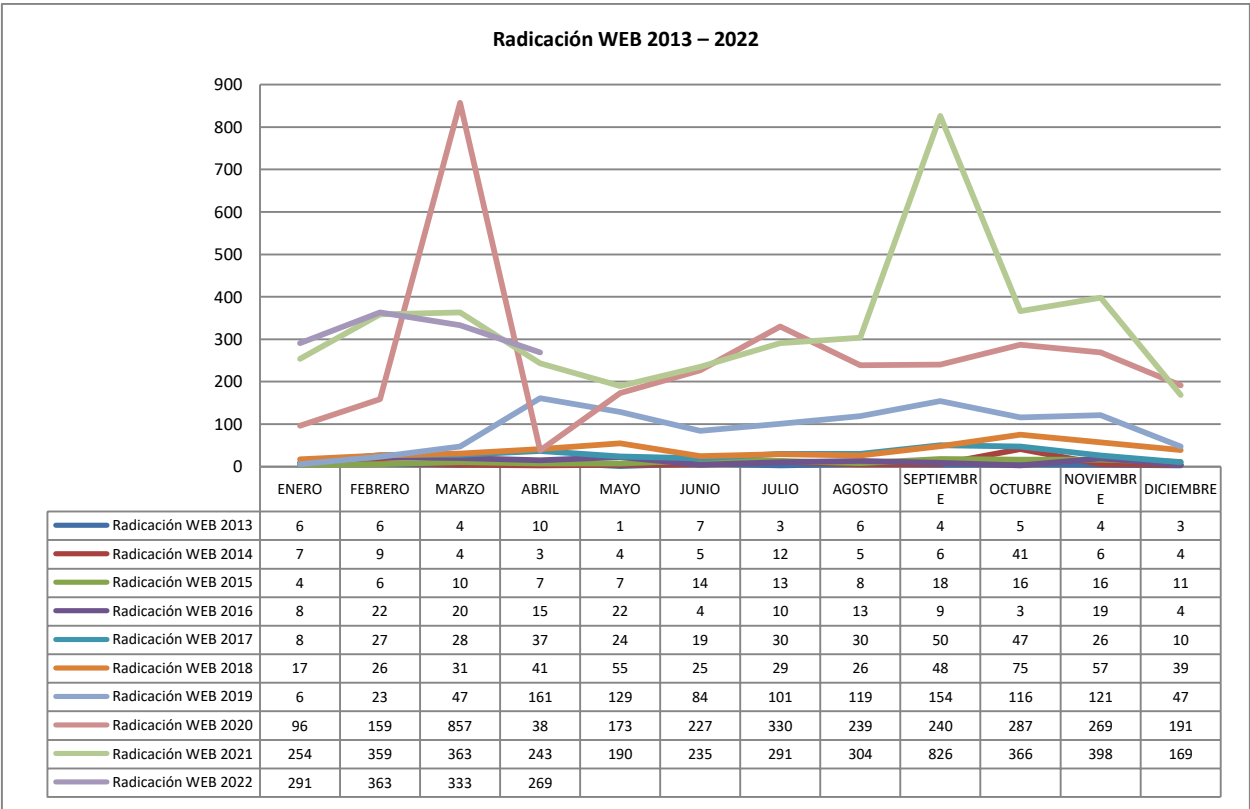
Mes/Año	Ene 2022	Feb 2022	Mar 2022	Abr 2022	Mayo 2022	Jun 2022	Jul 2022	Ago. 2022	Sep. 2022	Oct 2022	Nov 2022	Dic 2022
Número de Radicados en el mes	291	363	333	269								
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	34,155	41,203	42,529	37,675								



5.4.3. Radicación WEB mes a mes desde el año 2013 a 2022.

	Radicación WEB 2013	Radicación WEB 2014	Radicación WEB 2015	Radicación WEB 2016	Radicación WEB 2017	Radicación WEB 2018	Radicación WEB 2019	Radicación WEB 2020	Radicación WEB 2021	Radicación WEB 2022
ENERO	6	7	4	8	8	17	6	96	254	291
FEB	6	9	6	22	27	26	23	159	359	363
MARZO	4	4	10	20	28	31	47	857	363	333
ABRIL	10	3	7	15	37	41	161	38	243	269
MAYO	1	4	7	22	24	55	129	173	190	
JUNIO	7	5	14	4	19	25	84	227	235	
JULIO	3	12	13	10	30	29	101	330	291	
AGOS	6	5	8	13	30	26	119	239	304	
SEP	4	6	18	9	50	48	154	240	826	
OCT	5	41	16	3	47	75	116	287	366	
NOV	4	6	16	19	26	57	121	269	398	
DIC	3	4	11	4	10	39	47	191	169	
TOTAL	59	106	130	149	336	469	2239	3106	3998	1259

5.4.4. GRÁFICA



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

Durante el año 2021, se generó un total de 3.998 raditaciones web y en lo que va corrido del año 2022 se han recibido 1256 requerimientos mediante este canal.



5.5. Resumen de radicación de Salida año 2022 (EE)

MES	No. Requerimientos Externos (EE)	No. Respuestas enviadas (RE)	Total	Días Hábiles	Promedio de Radicación diaria
Enero	683	490	1173	19	62
FEBRERO	656	542	1198	20	60
MARZO	783	624	1407	22	64
ABRIL	603	387	990	18	55
MAYO					
JUNIO					
JULIO					
AGOSTO					
SEPTIEMBRE					
OCTUBRE					
NOVIEMBRE					
ENERO					
TOTAL	2725	2043	4768	30	80

**ANÁLISIS:** En el mes de abril de 2022 se radicaron 603 documentos externos (EE), y 387 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 55 comunicaciones, con una disminución del 14,06% de radicaciones diarias frente al mes de marzo del mismo año y un total de 4768 radicaciones de salida durante el año 2022.

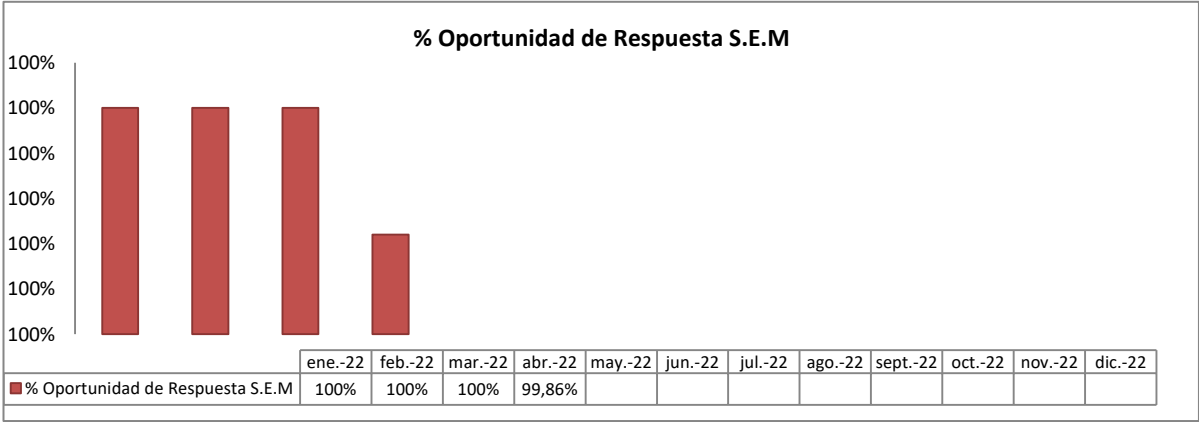
De las radicaciones que se remiten vía correo electrónico o vía web, no se tiene copia en el área de atención al ciudadano, con la finalidad de racionalizar el uso del papel, sin embargo, se puede consultar en la plataforma S.A.C con el número de radicado.

5.6. INDICADOR DE GESTIÓN:

**Oportunidad de respuesta:** La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de abril de 2022, es de 99,86%.

Oportunidad de Respuesta S.E.M. año 2022												
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
% Oportunidad de Respuesta S.E.M	100	100	100	99,86								

5.6.1. GRAFICA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN AÑO 2022



Durante el mes de abril la Secretaría de Educación gestionó todas las solicitudes a tiempo, en los términos establecidos, sin generar vencimientos.



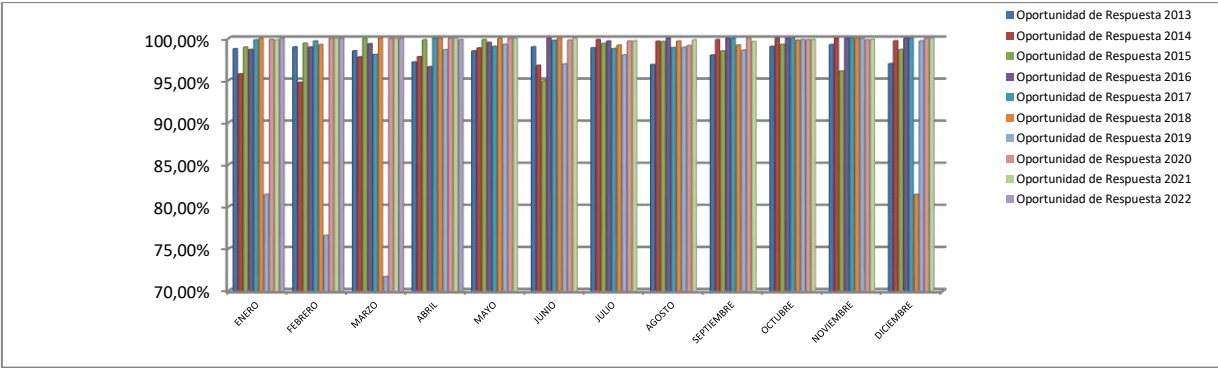


5.6.4.REQUERIMIENTOS RADICADOS POR FUNCIONARIO.

ABRIL 2022											
No.	NOMBRE	AREA	TOTAL REQUERIMEN TOS	VENCIDOS DEL MES	OPORTUNIDAD DE GESTIÓN	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA TOTAL-VENC	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA FINALIZADOS	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA RÁPIDO	CANT. CARAC	PUNTAJE FINAL	OBSERVACIONES
	JULIAN DAVID ARIAS GALLEG0	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	37	0	100%	100%	81%	0%	12012	106	GAN0 MES DE DICIEMBRE
	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	51	0	100%	100%	80%	0%	16501	101	GAN0 MES DE MARZO
	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	14	0	100%	100%	91%	0%	6952	94	GAN0 MES DE ENERO
	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	FINANCIERA	40	0	100%	100%	91%	68%	5813	93	
	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	22	0	100%	100%	82%	0%	102712	92	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA,
	EVARISTO MORALES CABRERA	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	24	0	100%	100%	77%	0%	50121	89	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA AGOSTO
	MARCELA VARGAS GÓMEZ	DESPACHO	23	0	100%	100%	87%	43%	1478	89	
	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	10	0	100%	100%	83%	0%	4784	88	
	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	7	0	100%	100%	87%	0%	2262	87	
	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	DEL TALENTO HUMANO	90	0	100%	100%	73%	1%	63429	86	
	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	33	0	100%	100%	87%	61%	23107	86	
	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	DEL TALENTO HUMANO	57	0	100%	100%	73%	60%	9684	85	DESCALIFICADO POR VENCIDO JUNNIO 2022
	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	DEL TALENTO HUMANO	16	0	100%	100%	95%	38%	11257	84	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA AGOSTO
	ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ	DEL TALENTO HUMANO	85	0	100%	100%	81%	74%	9458	84	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA MES DE JUNIO 2022
	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	33	0	100%	100%	85%	73%	89094	76	GAN0 MES DE ENERO
	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	DEL TALENTO HUMANO	9	0	100%	100%	0%	0%	0	74	
	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	0	100%	100%	92%	0%	2182	72	
	BLANCA LIBIA PARRA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	7	0	100%	100%	75%	0%	1767	72	
	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	DEL TALENTO HUMANO	21	1	100%	95%	74%	0%	44464	71	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS HASTA JULIO 2022
	PABLO CESAR TORO DUQUE	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	14	0	100%	100%	79%	14%	10424	71	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA NOVIEMBRE 2022
	ABIMAEI MARIN MEJIA	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	6	0	100%	100%	86%	0%	3348	71	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA NOVIEMBRE 2022
	VALERIA VARGAS GÓMEZ	DEL TALENTO HUMANO	21	0	100%	100%	78%	57%	3361	70	
	MARIA FERNANDA CALVO WALTEROS	DESPACHO	6	0	100%	100%	89%	33%	13141	70	
	JULIAN ALBERTO GALLEG0 DIAZ	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	10	0	100%	100%	74%	30%	12455	69	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA NOVIEMBRE
	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	DESPACHO	12	0	100%	100%	65%	8%	98167	69	DESCALIFICADA POR VENCIDOS DEL ÁREA E INTERNOS NOVIEMBRE
	MIRYAM RUIZ HURTADO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	5	0	100%	100%	83%	0%	801	69	GAN0 MES DE FEBRERO
	MAURICIO CHARRY ORTÍZ	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	6	0	100%	100%	87%	50%	4085	64	
	WILSON RAMOS OSORIO	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	4	0	100%	100%	83%	0%	1708	63	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
	VALERIA POSADA ORREGO	PROGRAMAS Y PROYECTOS	8	0	100%	100%	68%	38%	2966	62	
	ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON	TALENTO HUMANO	2	0	100%	100%	94%	50%	669	61	
	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	EQUIPO DE APOYO PAE	7	0	100%	100%	79%	71%	1015	61	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA NOVIEMBRE 2022
	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	DEL TALENTO HUMANO	3	0	100%	100%	86%	0%	1184	59	
	ALCIRA GOMEZ VALENCIA	TALENTO HUMANO	3	0	100%	100%	91%	67%	427	59	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	0	100%	100%	98%	75%	248	58	
	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	3	0	100%	100%	80%	0%	673	56	DESCALIFICADO BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
	GLORIA ELSY TORO DUQUE	DEL TALENTO HUMANO	5	0	100%	100%	77%	0%	5447	55	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS E INTERNOS HASTA JULIO 2022
	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	Administración del Sistema Calidad	2	0	100%	100%	70%	0%	147	50	
	LUZ STELLA LÓPEZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	2	0	100%	100%	69%	0%	754	41	
	ALVARO PELAEZ PALOMO	TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	1	0	100%	100%	0%	0%	0	40	
	LEYDI VANESSA QUINTERO CARDONA	TALENTO HUMANO	1	0	100%	100%	0%	0%	0	39	
	VÍCTOR HUGO ARIAS JARAMILLO	EQUIPO DE APOYO PAE	1	0	100%	100%	0%	0%	0	28	DESCALIDFACO POR VENCIDOS HASTA NOVIEMBRE 2022.
	CESAR AUGUSTO ROJAS GIL	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	18	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA NOVIEMBRE 2022., SIN REQUERIMIENTOS
	LAURA ANDREA APONTE	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	16	SIN REQUERIMIENTOS
	CAROLINA BETANCOURT CORTES	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	15	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA NOVIEMBRE 2022., SIN REQUERIMIENTOS
	LINA MARIA GIRALDO OSPINA	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	13	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA NOVIEMBRE 2022., SIN REQUERIMIENTOS
TOTAL			708	1							

El funcionario con mejor gestión en la plataforma S.A.C, en los requerimientos asignados durante el mes de abril de 2022, fue es el señor **GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO**, ¡felicitaciones!

5.6.5. Oportunidad de Respuesta 2016 – 2022



5.6.6. Oportunidad de Respuesta 2016 – 2022

MES	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	Oportunidad de Respuesta 2022
ENERO	98,97%	98,67%	99,83%	100%	81,46%	99,87%	99,82%	100%
FEBRERO	99,43%	98,95%	99,69%	99,25%	76,60%	100%	100%	100%
MARZO	100%	99,35%	98,09%	100%	71,70%	100%	100%	100%
ABRIL	99,82%	96,64%	100%	100%	98,65%	100%	100%	99,86%
MAYO	99,85%	99,52%	99,05%	99,98%	99,30%	100%	100%	
JUNIO	94,96%	100%	99,76%	100%	96,96%	99,80%	100%	
JULIO	99,40%	99,67%	98,78%	99,20%	98,05%	99,68%	99,70%	
AGOSTO	99,61%	100%	98,91%	99,68%	98,93%	99,15%	99,81%	
SEPTIEMBRE	98,50%	100%	100%	99,21%	98,58%	100%	99,63%	
OCTUBRE	99,29%	100%	100%	99,78%	99,86%	99,85%	99,87%	
NOVIEMBRE	96,12%	100%	100%	100%	100,00%	99,84%	99,88%	
DICIEMBRE	98,67%	100%	100%	81,46%	99,72%	100%	100%	

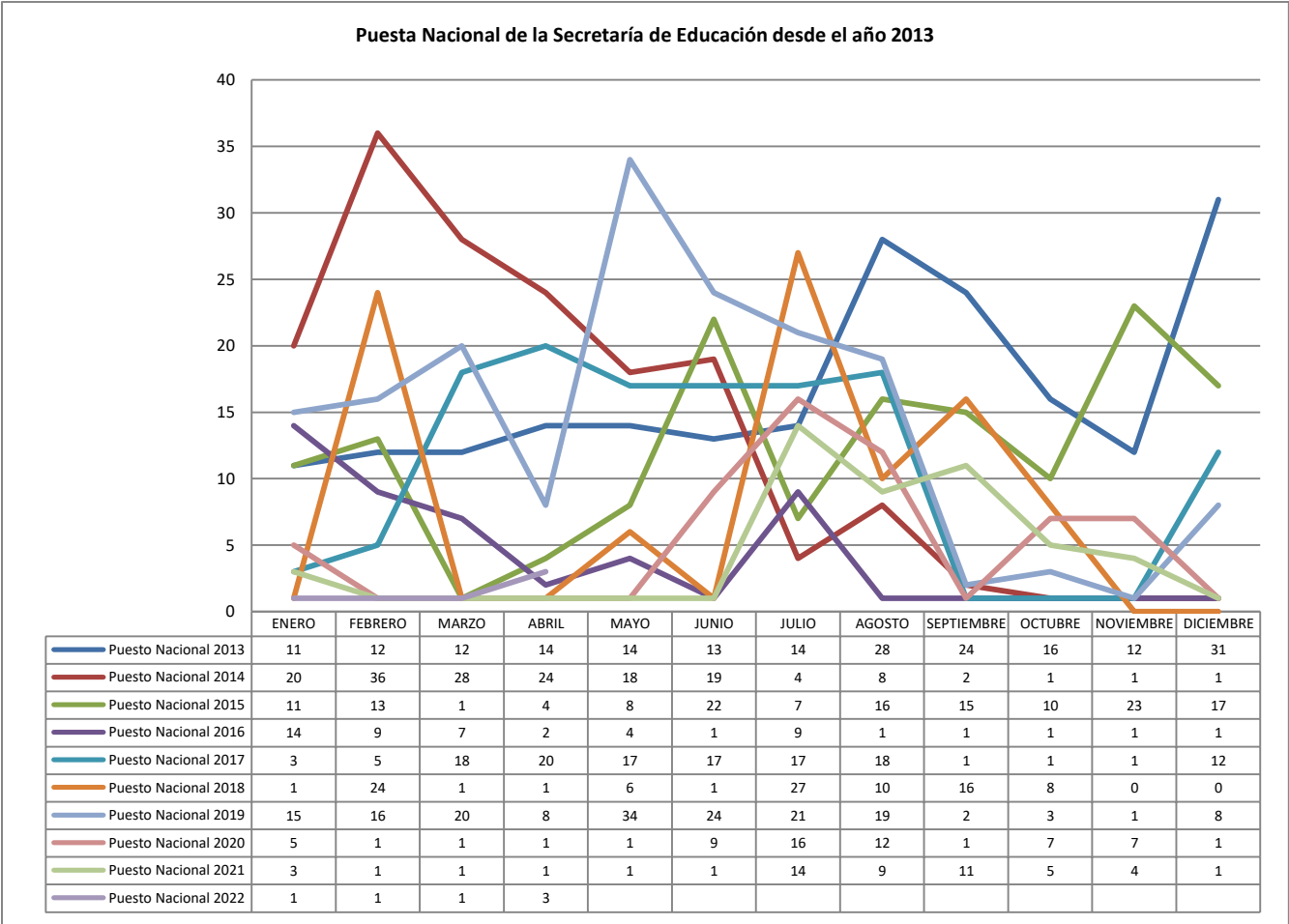
Para el mes de abril la oportunidad de respuesta es del 99,86%, lo que significa que, durante este mes se presentó un requerimiento vencido, es decir que fue contestado fuera de términos, el área responsable es Gestión del Talento Humano proceso de prestaciones sociales).

5.7 RANKING AÑO 2022.

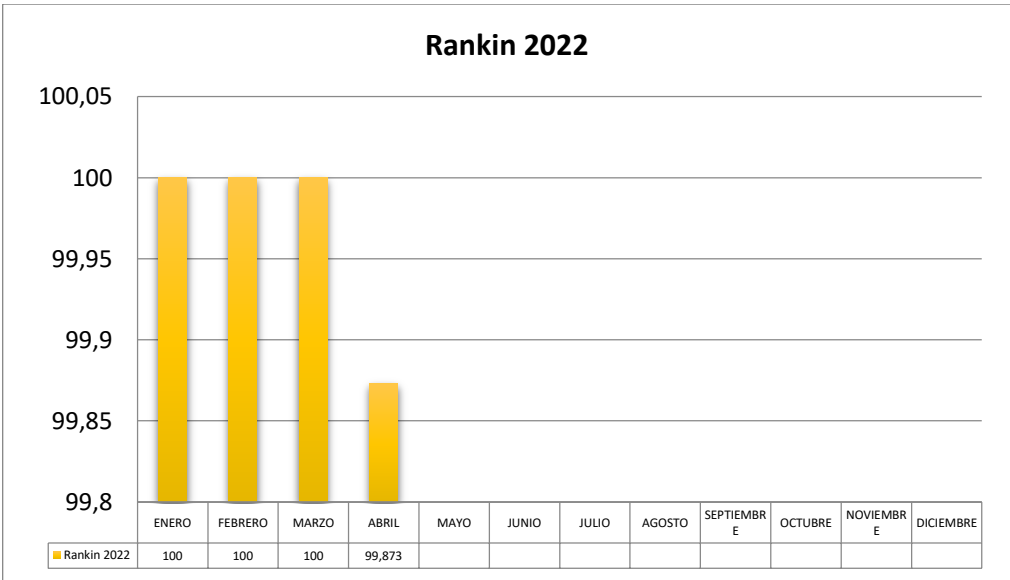
El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de abril de 2022 es del 99,873%, ocupando el puesto 3 a nivel Nacional.

RANKING AÑO 2022													
	Dic 2021	Enero	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Julio	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic.
% Oportunidad de respuesta SEM	100	100	100	99,873									
Puesta a Nivel Nacional	1	1	1	3									

5.7.1. RANKING NACIONAL MES A MES DESDE EL AÑO 2013



5.7.2. RANKING NACIONAL MES DE ABRIL DE 2022



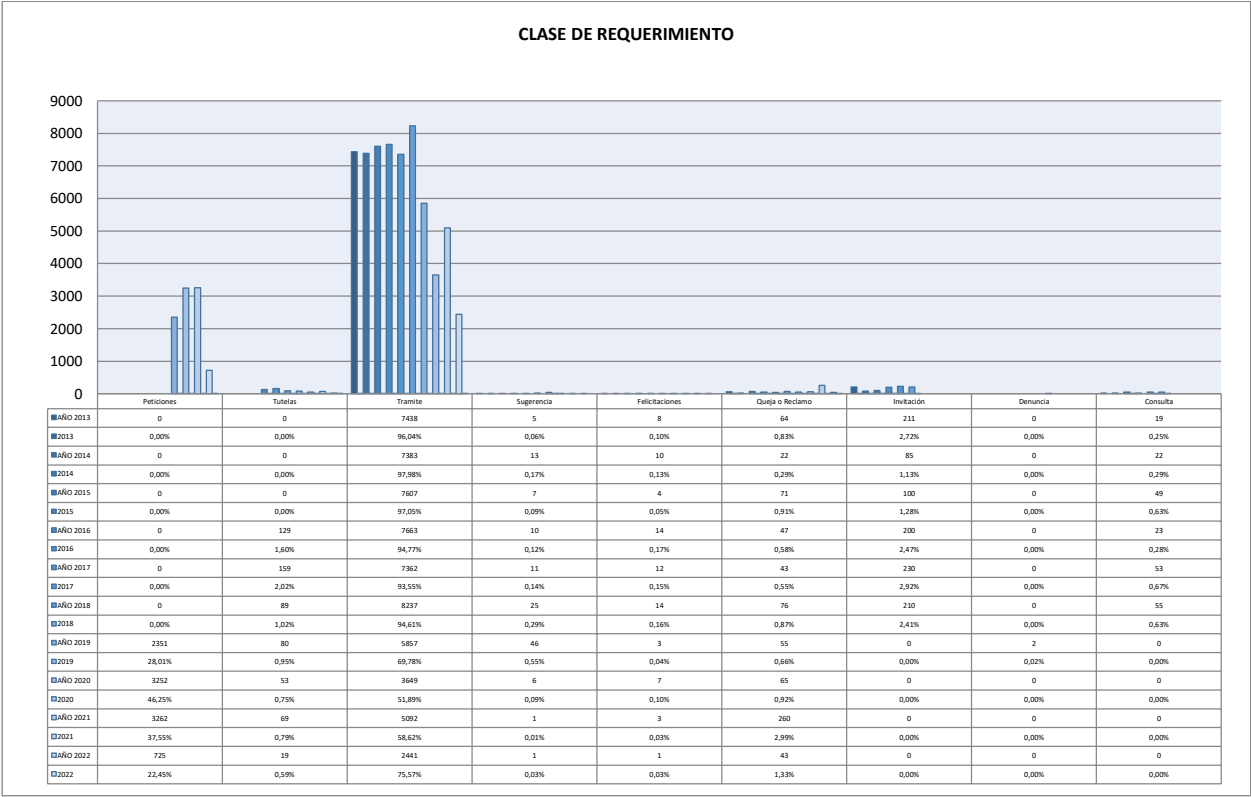
La Secretaria de Educación a nivel nacional durante el mes de abril de 2022, generó un Ranking del 99,873%, ocupando el puesto No. 3

5.8. TENDENCIA DE RADICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.

5.8.1. Clase de requerimientos radicados.

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

TIPO DE REQUERIMIENTOS AÑO 2022																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO.	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	No. De respuestas que se contestaron a tiempo o fuera de términos)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
														ENERO		FEB		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGO		SEP		OCT		NOV		DEC																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
														SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
AÑO 2022																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
Solicitudes y/o peticiones Derechos de Petición	184	227	198	116									725	184	0	227	0	198	0	116	0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							



TIPO REQUERIMIENTO	AÑO 2013	2013	AÑO 2014	2014	AÑO 2015	2015	AÑO 2016	2016	AÑO 2017	2017	AÑO 2018	2018	AÑO 2019	2019	AÑO 2020	2020	AÑO 2021	2021	AÑO 2022	2022
Peticiones	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2351	28,01%	3252	46,25%	3262	37,55%	725	22,45%
Tutelas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	129	1,60%	159	2,02%	89	1,02%	80	0,95%	53	0,75%	69	0,79%	19	0,59%
Trámite	7438	96,04%	7383	97,98%	7607	97,05%	7663	94,77%	7362	93,55%	8237	94,61%	5857	69,78%	3649	51,89%	5092	58,62%	2441	75,57%
Sugerencia	5	0,06%	13	0,17%	7	0,09%	10	0,12%	11	0,14%	25	0,29%	46	0,55%	6	0,09%	1	0,01%	1	0,03%
Felicitaciones	8	0,10%	10	0,13%	4	0,05%	14	0,17%	12	0,15%	14	0,16%	3	0,04%	7	0,10%	3	0,03%	1	0,03%
Queja o Reclamo	64	0,83%	22	0,29%	71	0,91%	47	0,58%	43	0,55%	76	0,87%	55	0,66%	65	0,92%	260	2,99%	43	1,33%
Invitación	211	2,72%	85	1,13%	100	1,28%	200	2,47%	230	2,92%	210	2,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Denuncia	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,02%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Consulta	19	0,25%	22	0,29%	49	0,63%	23	0,28%	53	0,67%	55	0,63%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	7745	100%	7535	100%	7838	100%	8086	100%	7870	100%	8706	100%	8394	100%	7032	100%	8687	100%	3230	100%

En la Secretaria de Educación en lo que va corrido el año 2022 se han radicado un total de 3230 requerimientos a través del Sistema de Atención al Ciudadano S.A.C, de los cuales el 75,57% corresponde a trámites, el 22,45% a peticiones y una 1,33% a quejas.

5.8.2. **SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LOS PQRS RADICADOS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2022.** 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 las políticas de operación de la Secretaría de Educación.

No	NUMERO S.A.C.	Contenidos	Funcionarios responsables	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
1	CAR2022ER002575	SOLICITUD CONCILIACIÓN PAGO SENTENCIA ADMINISTRATIVA	Gestión de asuntos legales y públicos.	El cual en este momento dicho proceso judicial se encuentra en apelación ante el Tribunal Contencioso Administrativo del Valle del Cauca. A solicitud de la secretaria Jurídica del Municipio de manera telefónica, doy traslado de su solicitud, es de advertir que la sentencia no está ejecutoriada, debido a que se encuentra en trámite segunda instancia, la cual está apelada por esta Unidad de Asuntos Legales y Públicos de la SEM.	SI
2	CAR2022ER002607	SPOA: 7614760001712022 00037 DELITO: VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo	En atención a su oficio de la referencia, en la cual pone en conocimiento de la Secretaría de Educación Municipal, la situación presentada con la víctima, la señora LIZY DANIELA ARENAS PADILLA identificada con cédula de ciudadanía No1.112.785.166.; en el proceso con SPOA: 761476000171202200037 con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1257 de 2008, artículo 9 y otras disposiciones. 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 víctima: Su residencia actualmente en la manzana H Casa 16 urbanización Bulevar de las Villas, y contacto telefónico 3102182489. 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. Lo anterior, para su conocimiento y fines pertinentes.	SI
3	CAR2022ER002750	Solicitud a estudiantes que certifique que son de otra religión	Gestión de la Calidad del Servicio Educativo	"Atento saludo, Se confirma la solicitud con fecha de ingreso del 7 de abril del 2022, radicado CAR2022ER002750, con asunto: solicitud a estudiantes que certifiquen que son de otra religión. Este despacho lamenta la presentación de eventos de esta naturaleza, los cuales no son ocasionados por falta de tolerancia o de garantía de libertades por parte de la institución educativa, sino más bien generados por problemas de comunicación, como pudo desprenderse de la comunicación sostenida con la rectora Gloria Esperanza Peña Collazos. Efectivamente, la rectora expresó que el motivo de la pregunta por filiación religiosa, buscaba identificar a estudiantes de religiones distintas a la católica para asignarles otras actividades espirituales, no obligándolos a participar de algún culto religioso al que no pertenecieran. Se encontró que la incomodidad generada puede ser el de la pregunta formulada, y se recomendó que, al comienzo del año escolar, en la ficha de matrícula, se formule la pregunta de manera distinta a todos los estudiantes: ¿autoriza usted a su hijo para que participe en cultos católicos o de otra orientación religiosa?. De otro lado, la mencionada rectora manifestó que por varias ocasiones se ha permitido el ingreso de representantes de religiones distintas a la católica para realizar acciones vinculadas al culto, y reitera su invitación para que sigan haciéndolo. En este sentido, la secretaria de educación, aprovechando esta solicitud, enviará nueva circular a las Instituciones Educativas de la ciudad, recordando el compromiso de salvaguardar la libertad religiosa en las Instituciones Educativas de la localidad."	SI
4	CAR2022ER003157	Solicitud de información	Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo	Dando respuesta a solicitud de fecha 28 de abril de 2022 presentada a esta secretaria por el Señor Eduard Torres Montoya monitor del programa semilleros deportivos de Intervalle y radicado en esta secretaria con el SAC No CAR2022ER003157 de la misma fecha, cuyo asunto es solicitud de información jardines privados del municipio de Cartago. Me permito remitirle archivo Excel denominado Directorio Instituciones Educativas SIMAT, el cual contiene la informacion solicitada.	SI

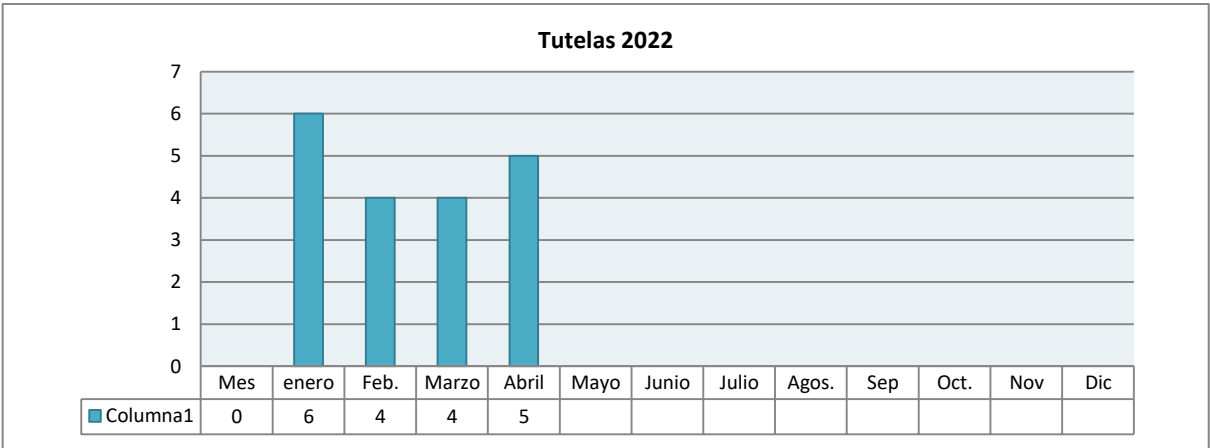


No	NUMERO S.A.C.	Contenidos	Funcionarios responsables	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
5	CAR2022ER003194	Directriz impresión a doble cara	Gestión del talento Humano.	"Cordial saludo, De acuerdo a las directrices impartidas, se reitera el direccionamiento a la unidad de correspondencia de la Secretaría de Educación, asimismo, a los funcionarios en cuanto a la impresión obligatoria de la documentación en ambas caras, además, se informa que se realizarán recomendaciones internas para cumplir con los parámetros establecidos en el Programa de Gestión Documental - PGD."	SI

5.9. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2022.

Tutelas 2022	
Mes	Radicaados
Enero	6
Febrero	4
Marzo	4
Abril	5
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	19

5.9.1. GRÁFICA TENDENCIA DE RADICACIÓN DE TUTELAS AÑO 2022.



5.9.2. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS TUTELAS RADICADAS EN EL MES DE ABRIL: 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 se realiza seguimiento a una tutela en estado asignado del mes de marzo.

Se recomienda al área de asuntos legales ampliar la información sobre estos requerimientos.

NUMERO S.A.C	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO
CAR2022ER002478	Tutela 2022-00059-00	Se dio respuesta mediante CAR2022EE003732



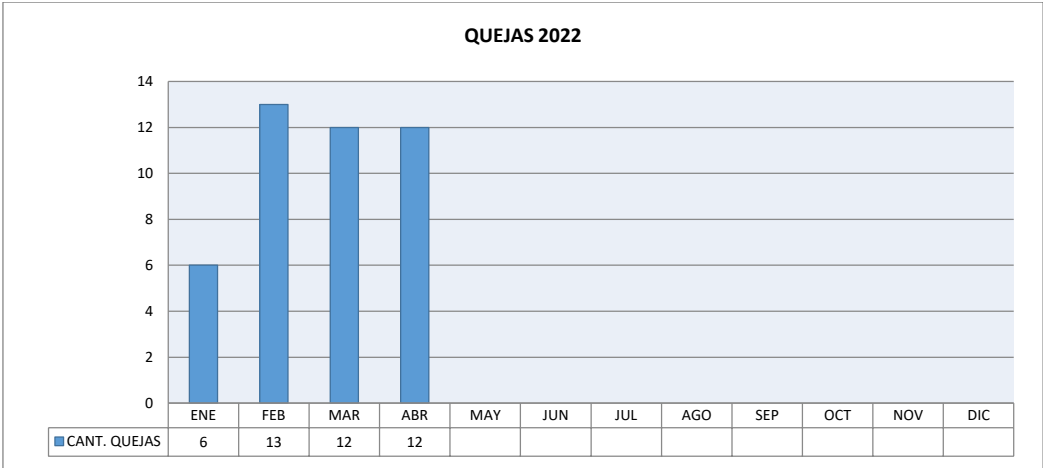
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [16]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

NUMERO S.A.C	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO
CAR2022E R002519	Notificación Oficio No. 365 Auto Admisión Tutela 2022-00058	Se dio respuesta mediante CAR2022EE003730
CAR2022E R002574	INCIDENTE DE DESACATO. 2021-00077-00.. REQUERIMIENTO.	Se dio respuesta mediante CAR2022EE003888
CAR2022E R002732	ADMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA DE PRIMERA INSTANCIA. RADICACIÓN: 2022-00033-00. ACCIONANTE:	Se dio respuesta mediante CAR2022EE004011
CAR2022E R003102	NOTIFICACIÓN JUDICIAL LEY 1437 DEMANDA ADMINISTRATIVA VINCULACIÓN LITISCONSORTE NECESARIO RAD: 76-147-33-33-002-2021-00092-00 DEMANDANTE:	Se dio respuesta mediante CAR2022EE004547
CAR2022E R003123	2022-00181 Admite Secretaría Educación	Se dio respuesta mediante CAR2022EE004556

5.10. TENDENCIAS DE RADICACIÓN QUEJAS RADICADAS EN EL AÑO 2022.

QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero	6
Febrero	13
Marzo	12
Abril	12
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	43

5.10.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS AÑO 2022.



Para el mes de abril se recibió en la Secretaría de Educación, un total de doce (12) requerimientos, correspondientes a quejas, reclamos y/o denuncias, de las cuales una (1) se encuentra pendiente de trámite, por lo cual se realizará el seguimiento en el informe del mes de mayo, las demás se encuentran debidamente finalizadas y la respuesta dada al peticionario es clara y de fondo.

Se realiza seguimiento a las quejas que se encontraban pendiente de finalizar el mes de marzo de 2022, las cuales se encuentran relacionadas en el siguiente cuadro.

No.	No. S.A.C.	Contenido	Funcionario responsable	Respuesta y/o estado	CUMPLE (SI / NO)
1	CAR2022ER000 147	Queja por falta de oportunidad alcaldía	Gestión de la inspección y vigilancia de los establecimientos educativos	Cordial saludo.  De manera atenta me permito informarle la Secretaría de Hacienda nos ha comunicado que el inconveniente que se estaba presentando con el pago de las estampillas fue solucionado.  <i>Ofrecemos excusas por los inconvenientes que esta situación le haya podido generar.</i>	SI
2	CAR2022ER000 414	Queja en contra de la Institución Educativa Ramón Martínez Benítez	Gestión de la inspección y vigilancia de los establecimientos educativos	Teniendo en cuenta que usted confirmó que el día miércoles 23 se haría presente en la Secretaría de Educación Municipal para estudiar su queja y no lo hizo, y adicionalmente a eso han pasado tres días más sin que se haya comunicado o sepamos si aún tiene interés en el asunto, procederemos a dar cierre a su caso en el aplicativo S.A.C.	SI
3	CAR2022ER000 429	Queja institución	Gestión de la inspección y vigilancia de los establecimientos educativos	Una vez analizado su caso y hechas las indagaciones correspondientes al mismo, encontramos que la situación ya fue resuelta. La Secretaría de Educación Municipal le ofrece una disculpa por los inconvenientes presentados.	SI
4	CAR2022ER000 448	Queja en contra de la Institución Educativa GABO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE000736	SI
5	CAR2022ER000 547	Mal atendida por parte de la funcionaria de secretaría	Gestión del talento humano	Se dio respuesta mediante CAR2022EE000814	IMPROCEDI MENTAL
6	CAR2022ER000 621	Sueldo dejado de pagar	Gestión del talento humano	En atención a su solicitud de manera respetuosa, le informo que los ajustes de salario ya han sido ajustados de manera correspondiente, conforme a la normatividad actual. Por otra parte, teniendo en cuenta las causas, que generaron la inconsistencia en el pago de la docente, debemos hacer un llamado cordial al manejo adecuado de nuestras funciones, ya que la importancia de las mismas, implica mucha responsabilidad; en este caso en particular, en el cual se debió hacer la correcta ejecución del proceso de revisión de la pre-nómina, para que esto no sucediera, ya que cada pagador, o aquel funcionario que cumple funciones de uno, debe ser responsable de su planta de funcionarios, y velar porque no falte ninguno en los reportes enviados para su revisión, que las distintitas novedades estén plenamente cargadas, y que los salarios y egresos correspondan	SI
7	CAR2022ER000 866	-Reclamación administrativa -Poder otorgado para el abogado –Cedula	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE001485	SI
8	CAR2022ER000 901	-Reclamación administrativa -Poder otorgado para el abogado -Resolución de cesantías -Recibo de pago -Cedula	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se traslado a la Fiduprevisora S.A., con oficio anexo 20221010313392, mediante la cual, presenta en sede administrativa reclamación de la SANCIÓN POR MORA, por presunta responsabilidad compartida, en el caso de Resolución N°0908 del 20 de octubre de 2021 expedida por este Despacho, radicado 2021-CES-073224. Quedando a la espera, de lo que decida la fiduciaria, para actuar en lo que corresponda a este Despacho.	SI
9	CAR2022ER000 910	-Reclamación administrativa -Poder otorgado para el abogado –Cedula	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE001482	SI
10	CAR2022ER000 923	Solicitud: SANCIÓN POR MORA EN EL PAGO DE LAS CESANTÍAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	El radicado, en la Sociedad Fiduciaria, LA FIDUPREVISORA S.A., que administra los recursos del FOMAG, que le correspondió fue 20221010520942, para su seguimiento. Estaremos prestos, a cualquier requerimiento suyo o de la sociedad fiduciaria.	SI
11	CAR2022ER000 969	queja en cuanto al cambio de jornada de los estudiantes de grados superiores de la institución educativa Alfonso López Pumarejo	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	Se dio respuesta mediante radicar CAR2022EE003063	SI
12	CAR2022ER000 978	La Institución educativa GABO no encuentra el certificado de validación	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	Me permito informar que debido a que la validación se realizó tiempo atrás, la Institución Educativa encargada de llevar a cabo dicho trámite no ha logrado encontrar copia de los resultados de la evaluación. Cabe mencionar que estos resultados debían ser reclamados por el acudiente del estudiante una vez el niño(a) presentara la prueba. Sin embargo, la Secretaría de Educación realizo nuevamente el trámite de autorización para validar, con el fin de que el estudiante pueda continuar sus estudios.	SI
13	CAR2022ER001 020	-Reclamación administrativa -Poder otorgado para el abogado -Resolución de cesantías -Recibo de pago-Cedula	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	El radicado en la Sociedad Fiduciaria, LA FIDUPREVISORA S.A., que administra los recursos del FOMAG, que le correspondió, fue 20221010522762, para su seguimiento. Estaremos prestos a cualquier requerimiento suyo o de la sociedad fiduciaria.	SI
14	CAR2022ER001 053	-Reclamación administrativa -Poder otorgado para el abogado -Resolución de cesantías	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	El radicado en la Sociedad Fiduciaria, LA FIDUPREVISORA S.A., que administra los recursos del FOMAG, que le correspondió, fue 20221010523462, para su seguimiento. Estaremos prestos a cualquier requerimiento suyo o de la sociedad fiduciaria.	SI
15	CAR2022ER001 109	RECLAMACIÓN POR DESCUENTO EN LA NOMINA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	En atención a su solicitud, de manera respetuosa, le informo, que una vez analizada su petición, en la cual, solicita "reembolso por descuento de nómina, por motivo de incapacidad", que esta no puede ser tramitada de manera positiva, ya que, el Sistema de Nomina Humano del Ministerio de Educación Nacional, fue cargado con la	SI

				<p>novedad de incapacidad No 108501 de la entidad COSMITET LTDA, la cual, corresponde del 19 de enero 2022 al 23 de enero 2022, por un total de 5 días, teniendo en cuenta, los documentos aportados por usted, no son los correspondientes, ya que en ninguno se indica de manera expresa por la entidad, que se debe hacer la anulación de la incapacidad ya procesada.</p> <p>Con base en lo anterior, se debe enviar a esta Secretaría de Educación Municipal, documentación expedida por la entidad COSMITET LTDA, oficio o su vez documento, en cual, se indique el cambio de contingencia, o nulidad de la incapacidad No 108501</p>	
16	CAR2022ER001 257	QUEJA CONTRA RECTOR	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	<p>En la consulta formulada usted nos refiere que "si un rector puede desescolarizar a un estudiante de palabra y sin argumentación, y si se puede desescolarizar sin un documento administrativo".</p> <p>Dado que la pregunta encierra una queja, la cual manifestó verbalmente al P.U Luis Olmes Quintero Muñoz, este funcionario se dispuso a contactar a la coordinadora Inés Elvira Martínez, quien efectivamente confirmó la acción realizada sustentando que el acto administrativo del Consejo Directivo se encuentra en su última fase, advirtiendo que se busca movilizar al estudiante a la reflexión para que cambie algunos comportamientos, no sin antes reconocerle que es un buen estudiante.</p> <p>Adjunto a la resolución, usted contará con los soportes, evidencias y debido proceso seguido al estudiante Frente a la resolución del Consejo Directivo, tenga presente que goza de varios días para hacer apelación.</p>	SI
17	CAR2022ER001 442	Me permito solicitar información relacionada con, paz y salvo de tesorería que solicite desde el pasado 22 de enero de 2022 y a la fecha no ha sido posible que me hagan entrega del documento	ATENCIÓN AL CIUDADANO	<p>Dicho documento, fue finalizado en 03 de febrero de 2022 y entregado en la Unidad de Atención al Ciudadano con posterioridad; a la fecha, la Secretaría de Educación se encuentra dentro de los términos establecidos por Ley, para dar trámite a su requerimiento, sin embargo, ofrecemos disculpas, por los inconvenientes presentados, estamos trabajando para mejorar los tiempos de entrega de las certificaciones y mejorar el servicio prestado a todos los grupos de valor.</p>	SI
18	CAR2022ER001 522	Solicitamos que nos sea contestado este correo bajo el artículo 23 de la Constitución Política.	Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo	<p>Dando alcance a su derecho de petición le informo que en cumplimiento a la ley 1755 de 2015 en su artículo 21 (funcionario sin competencia) ley estatutaria que regula el derecho de petición sobre distribución de competencias, le fue enviado el documento al señor JORGE IVAN PULGARIN, rector de la Institución Educativa CIUDAD DE CARTAGO quien tiene la competencia para resolver y responder esta solicitud.</p> <p>Sin embargo, la Secretaría de Educación Municipal conociendo la problemática que manifiesta en su solicitud le propone otras disponibilidades de cupos en caso de haberlo, en establecimientos cercanos al lugar de residencia en la jornada de mañana, por tal motivo si decide trasladar al menor hacia otra Institución Educativa Oficial, acérquese al área de cobertura donde uno de nuestros funcionarios lo atenderá.</p>	SI
19	CAR2022ER001 588	QUEJA CONTRA INSTITUCIÓN	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	<p>Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE002294</p>	SI
20	CAR2022ER001 753	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD – DIRECTIVOS	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	<p>Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE004039</p>	SI
21	CAR2022ER002 091	RECLAMOS DE PROCESOS DE SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	<p>Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE005081</p>	SI
22	CAR2022ER002 120	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>Se proyectó el acto administrativo y se procedió a su envío a la sociedad fiduciaria, si su estudio manifiesta aprobado el proyecto de resolución elaborado, se suscribirá y se le notificará, y se enviará para su ejecución a la sociedad fiduciaria, en el caso contrario, que sea negado por la fiduciaria, se estudiarán las razones de derecho, bien sea, para emitir acto administrativo que niega la prestación o reenviamos por 2° vez, manifestando, nuestro desacuerdo o complementando el proyecto o los documentos de prueba que se requieran. Tramite que se encuentra reglamentado por el Decreto 1272 de 2018. Sus consultas del estado del trámite, las puede realizar ante nuestro Despacho, citando los radicados CAR2022ER002120, su nombre e identificación, o ante la sociedad fiduciaria, LA FIDUPREVISORA S.A., con el identificador 2022-PENS-007989.</p>	SI
23	CAR2022ER002 121	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE004227</p>	SI
24	CAR2022ER002 229	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE004502</p>	SI
25	CAR2022ER002 239	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE004460</p>	SI
26	CAR2022ER002 252	SERVIDORES PÚBLICOS AMENAZADOS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>Se dio respuesta mediante CAR2022EE003605</p>	SI
27	CAR2022ER002 375	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>El radicado, en la Sociedad Fiduciaria, LA FIDUPREVISORA S.A., que administra los recursos del FOMAG, que le correspondió fue 20221011088622, para su seguimiento. Estaremos prestos, a cualquier requerimiento suyo o de la sociedad fiduciaria.</p>	SI
28	CAR2022ER002 499	QUEJAS CONTRA DOCENTES	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	<p>Evidentemente el caso descrito muestra una dificultad de comunicación que afecta la convivencia escolar, pero la secretaria de educación debe ser respetuosa del manejo de la ruta y de las funciones propias de las distintas instancias que hacen parte del gobierno escolar.</p> <p>Esta situación debe ser hablada con la rectora, Mg. Silvia Martínez, quien seguramente le acogerá con ese corazón grande de maestra que ella tiene, para hacer de puente entre las partes y llegar a acuerdos para la solución de la dificultad</p>	SI

				<p>presentada.</p> <p>Igualmente, se sugiere que el caso sea llevado hasta el comité escolar de convivencia para que fije políticas relacionadas con el manejo de la comunicación entre docentes y estudiantes, convirtiéndose su caso en un motivo que permite fijar orientaciones para prevenir situaciones como la presentada.</p> <p>Copia de esta comunicación será enviada a la rectora Silvia Martínez para que inicie el proceso de conciliación y restablecimiento de las relaciones humanas y afectivas que deben presentarse en la relación docente-alumna</p>	
29	CAR2022ER001753	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD – DIRECTIVOS	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	<p>Efectivamente, el coordinador de Karisma admitió haber realizado la acción señalada en su queja, indicó que ya le había reintegrado los \$80.000 cobrados y se había disculpado con usted, adujo desconocimiento en cuanto a la ilicitud de su proceder y manifestó arrepentimiento por la situación ocasionada con su conducta. En cuanto a la señora María Eucaris Monsalve, declaró su desconocimiento respecto a los hechos sucedidos.</p> <p>Acerca de lo manifestado por el coordinador de Karisma, de manera atenta le pido el favor de informarnos en caso de que no resulte cierto lo relacionado con la devolución de su dinero y las disculpas ofrecidas.</p> <p>La Secretaría de Educación Municipal estará muy pendiente del establecimiento de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Karisma, y de manera particular sobre el proceder de su coordinador, señor Álvaro Escobar Monsalve. Por otra parte, en los próximos días se realizará una visita de control en el marco del Plan Operativo Anual de Inspección y Vigilancia POAIV 2022</p>	SI
30	CAR2022ER002091	RECLAMOS DE PROCESOS DE SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	<p>Teniendo en cuenta que los términos en las actuaciones administrativas adelantadas por la Secretaría de Educación Municipal de Cartago Valle, comedidamente, me permito NOTIFICAR a usted, el contenido del presente acto administrativo, de acuerdo con lo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y de conformidad con lo reglado en el artículo 4 del decreto 491 del 28 de marzo de 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas , en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica; el contenido de la Resolución 054 del 10 de mayo del año 2022, proferido por la alcaldía municipal de Cartago Valle del Cauca, que desata Recurso de Apelación interpuesto por usted el día 11 de marzo de 2022, con radicado No. CAR2022ER002091.</p> <p>Se le anexa a esta notificación, copia de la Resolución 054 del 10 de mayo de 2022.</p>	SI
31	CAR2022ER002120	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>Sus consultas del estado del trámite, las puede realizar ante nuestro Despacho, citando los radicados CAR2022ER002120, su nombre e identificación, o ante la sociedad fiduciaria, LA FIDUPREVISORA S.A., con el identificador 2022-PENS-007989.</p>	SI
32	CAR2022ER002617	recurso de reposición y en subsidio de apelación contra acto administrativo que ordeno pago de auxilio funerario	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE003905	SI
33	CAR2022ER002662	OBJECCION A CIERRE DE GRUPO GRADO NOVENO	DESPACHO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE005046	SI
34	CAR2022ER002684	ESTAFA DE DOCENTE MARÍA TERESA ALZÁTE PÉREZ 29393387	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	Se dio respuesta mediante CAR2022EE004017	SI
35	CAR2022ER002693	TRASLADO QUEJA.	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	Se dio respuesta mediante CAR2022EE004019	SI
36	CAR2022ER002869	RECURSO DE REPOSICIÓN CONTRA LA RESOLUCIÓN NO. 0399 DEL 30 DE MARZO DE 2022	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	Se dio respuesta mediante CAR2022EE004489	SI
37	CAR2022ER002911	RECLAMACIÓN SANCIÓN POR MORA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE005031	SI
38	CAR2022ER002992	QUEJA PRESUNTA AGRESIÓN	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	Se dio respuesta mediante CAR2022EE004555	SI
39	CAR2022ER002994	RECLAMACIÓN SANCIÓN POR MORA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE005033	SI
40	CAR2022ER003031	RECURSO DE REPOSICIÓN	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	ASIGNADO	N/A
41	CAR2022ER003050	RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA-MARÍA DEL SOCORRO SERNA UCHIMA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE005026	SI
42	CAR2022ER003147	SOLICITUD DE RAZONES POR LA CUAL CERRARON LA DISPONIBILIDAD DE CUPOS EN EL SISTEMA DEL SIMAT.	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE004899	SI
43	CAR2022ER003158	OPOSICION A QUE CONCEDA SUSTITUCIÓN PENSONAL	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE004795	SI

5.11. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2021	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG	0
ACOSO LABORAL	0
ADMINISTRATIVOS	6
COBROS	0
CONVIVENCIA	0
CUPOS	1
E.T.D.H.	0
INFRAESTRUCTURA	0
N.E.D.D.	0
NO IDENTIFICADA	0
PAE	0
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	3
SALUD	0
SONIDO Y OTROS	1
TRÁMITES	31
TRANSPORTE	0
AMENAZAS	1
TOTAL	43

**ANÁLISIS:** De las 43 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2022, 31 corresponden a quejas por trámites, 6 corresponde a quejas en contra de funcionarios administrativos, 3 contra docentes y directivos docentes, una queja por amenazas y una queja por no asignación de cupos, se recomienda al área encargada, realizar un análisis sobre la situación presentada con los trámites ya que se evidencia un aumento significativo de las quejas relacionadas por este motivo.

5.11.1. INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

QUEJAS 2021	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ZARAGOZA	0
S.M.J.	0
M.A.	0
ACADÉMICO	0
A.L.P	2
A.H.G	1
R.M.B.	1
C.C.	1
GABO	2
IP.	3
M.Q.P.	0
L.G	1
SEM	29
OTRO (Privados y ETDH)	3
TOTAL	43

**ANÁLISIS:** De las 43 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido del año 2022, 29 corresponden a quejas por trámites solicitados ante la Secretaría de Educación, la mayoría corresponden a recursos por prestaciones sociales, las demás están distribuidas en las Instituciones Educativas GABO, Alfonso López Pumarejo, Antonio Holguín Garcés y Ramón Martínez Benítez e instituciones educativas privadas de las cuales se describen los motivos a continuación:

5.11.2. 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	LP.	M.Q.P.	L.G	SEM	OTRO (Privados y ETOH)	TOTAL
ACOSO ESCOLAR O BULLYING															0
ACOSO LABORAL															0
ADMINISTRATIVOS					1	1		1	1					2	6
COBROS															0
CONVIVENCIA															0
CUPOS							1								1
E.T.D.H.															0
INFRAESTRUCTURA															0
N.E.D.D.															0
NO IDENTIFICADA															0
PAE															0
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES										2		1			3
SALUD															0
SONIDO Y OTROS										1					1
TRÁMITES									1				29	1	31
TRANSPORTE															0
AMENAZAS					1										1
TOTAL	0	0	0	0	2	1	1	1	2	3	0	1	29	3	43

5.12. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

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

**TELÉFONO:** A la fecha la Secretaría de Educación continúa sin servicio telefónico, dicho servicio se encuentra interrumpido desde el mes de agosto de 2021, en varias ocasiones la alta dirección ha solicitado al despacho del Alcalde y al área de Sistemas, el arreglo de este servicio, sin embargo, aún no se ha solucionado el problema, por lo cual cada mes se informa al comité directivo sobre esta situación en los informes mensuales del área.

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

6. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.


- ✓ Se recibieron 714 requerimientos en el mes de abril de 2022, de los cuales a la fecha del informe 602 PQR, se puede observar una disminución en número de radicados comparado con el mes anterior, pasando de 783 requerimientos radicados en el mes de marzo a 714 en el mes de abril de 2022, sin embargo, de igual manera hay una disminución en el número de usuarios atendidos pasando de 539 en el mes de marzo a 482 en el mes de abril de 2022.
- ✓ En el mes de abril 2022 el canal más utilizado por los usuarios el canal con 286 solicitudes y una participación del 40,056% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, por el canal personal web (sistema de información S.A.C) se recibieron 269 solicitudes correspondiente al 37,675% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 21,008%, correspondiente a 150 solicitudes; por correo certificado se recibió el 1,261%, vía telefónica no se recibió ninguna solicitud, generando el 0,00% de participación.
- ✓ En el mes de abril de 2022 se radicaron 603 documentos externos (EE), y 387 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 55 comunicaciones, con una disminución del 14,06% de radicaciones diarias frente al mes de marzo del mismo año y un total de 4768 radicaciones de salida durante el año 2022.
- ✓ La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de abril de 2022, es de 99,86%.




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

- ✓ El funcionario con mejor gestión en la plataforma S.A.C, en los requerimientos asignados durante el mes de abril de 2022, fue es el señor **GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO**, ¡felicitaciones!
- ✓ El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de marzo de 2022 es del 99,873%, ocupando el puesto 3 a nivel Nacional.
- ✓ 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 las políticas de operación de la Secretaría de Educación.
- ✓ 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 se realiza seguimiento a una tutela en estado asignado del mes de marzo.
- ✓ Se recomienda al área de asuntos legales ampliar la información sobre estos requerimientos
- ✓ Para el mes de abril se recibió en la Secretaría de Educación, un total de doce (12) requerimientos, correspondientes a quejas, reclamos y/o denuncias, de las cuales una (1) se encuentra pendiente de trámite, por lo cual se realizará el seguimiento en el informe del mes de mayo, las demás se encuentran debidamente finalizadas y la respuesta dada al peticionario es clara y de fondo.
- ✓ Se realiza seguimiento a las quejas que se encontraban pendiente de finalizar el mes de marzo de 2022.
- ✓ 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)