

	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 MARZO DE 2022.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:
abril 01 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 marzo 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 marzo 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 marzo 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 marzo 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 marzo 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

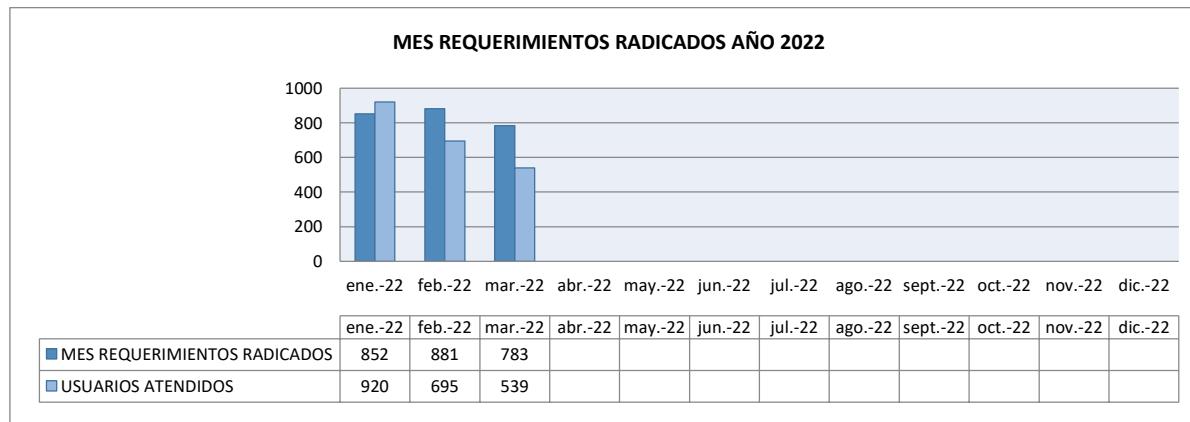
- ✓ ESTADO ACTUAL. **RESUMEN DE RADICACIÓN.**
- ✓ PERÍODO: **1° de marzo de 2022 al 31 de marzo 2022.**
- ✓ Fecha de Elaboración: **abril 01 de 2022.**

Total, de Requerimientos.	783
Asignado	237
En trámite	14
Finalizado	532
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					
May-22					
Jun-22					
Jul-22					
Ago-22					
Sept-22					
Oct-22					
Nov-22					
Dic-22					
TOTAL	2516	61	125	2151	108

5.1.1. GRAFICA



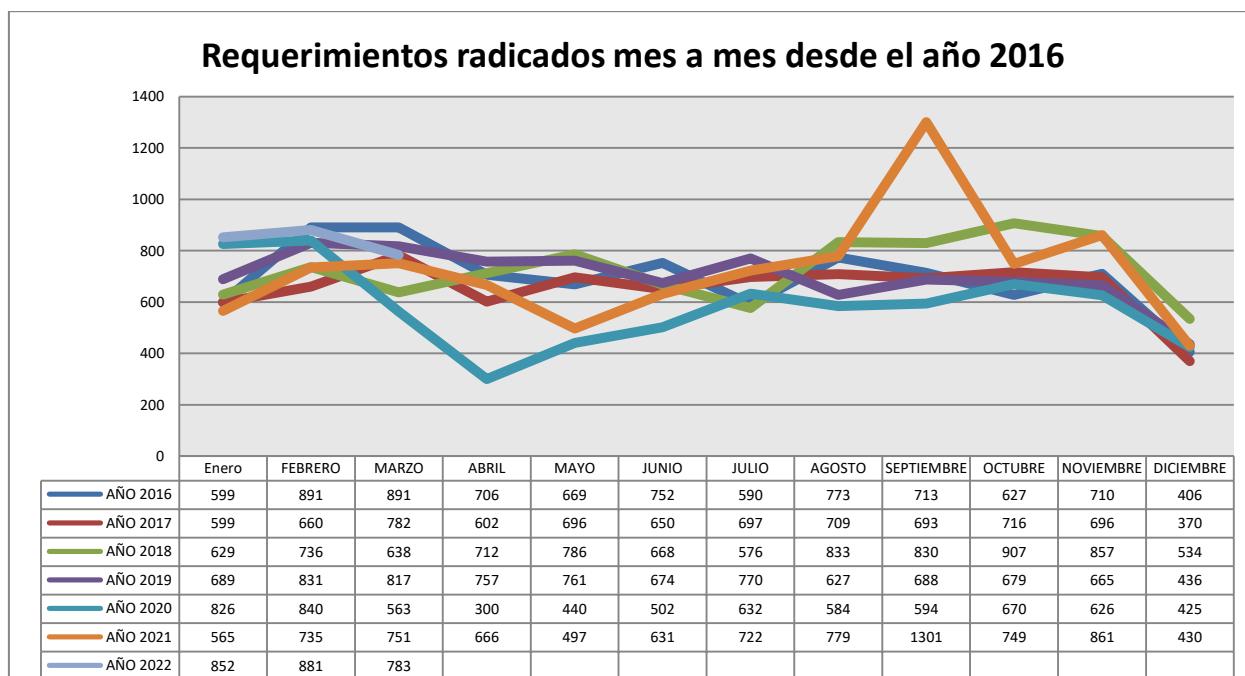
ANÁLISIS: Se puede observar una disminución en número de radicados comparado con el mes anterior, pasando de 881 requerimientos radicados en el mes de febrero a 783 en el mes de marzo de 2022, sin embargo, en el número de usuarios atendidos se evidencia una disminución pasando de 695 en el mes de febrero a 539 en el mes de marzo de 2022, esta situación puede ser porque los usuarios tienen más conocimiento de la radicación web.

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

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	
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	2516

5.2.1 GRÁFICA



El año con mayor radicación es el año 2018 con 8706 requerimientos, en el mes de marzo de 2022 se radicaron un total de 783 requerimientos, comparado con el mismo mes de años anteriores, el 2022 ocupa el tercer puesto con mas radicaciones para el mes de marzo.

En comparación con el año inmediatamente anterior se evidencia un aumento del 4% pasando de 751 requerimientos en el año 2021 a 783 en el 2022.

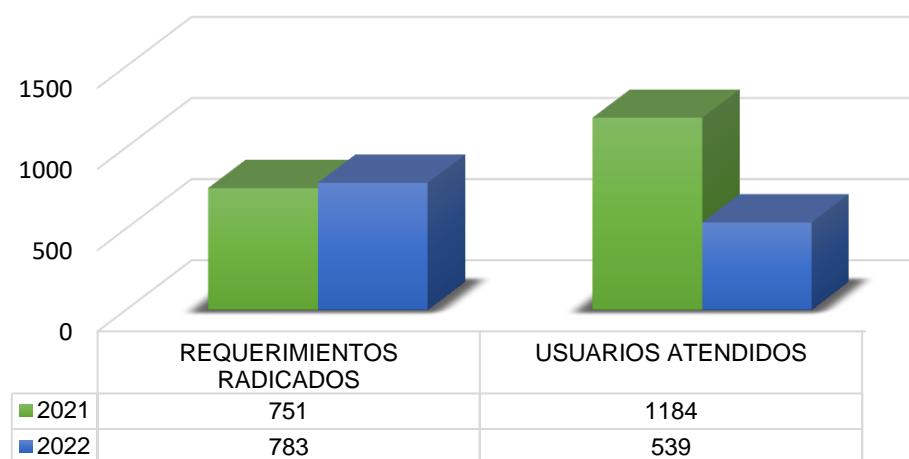
Los periodos con mayor radicación de requerimientos, son los meses de febrero, marzo, septiembre y octubre, esta información es importante para las autorizaciones de permisos, vacaciones y/o ausentismos de funcionarios.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

5.3. Resumen radicación marzo 2021 VS marzo 2022.

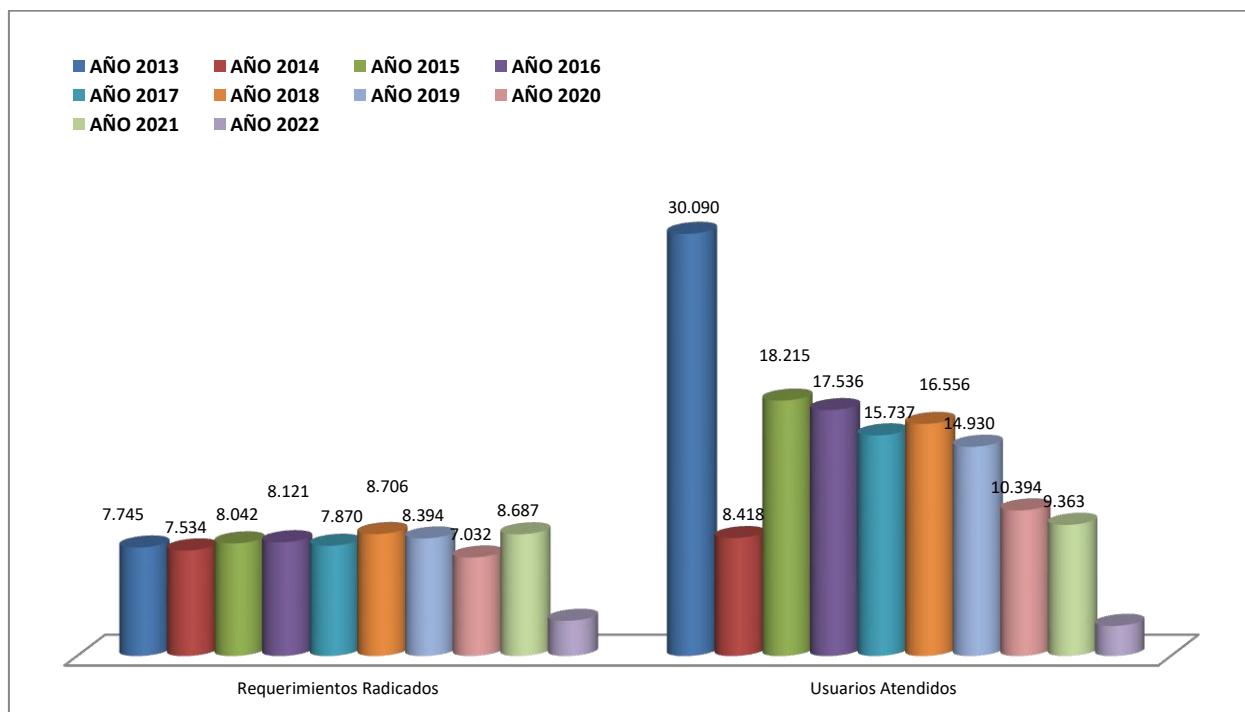
AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
MARZO 2021	751	22	34	1184	54
MARZO 2022	783	22	36	539	25

5.3.1. Gráfica de radicaciones de Marzo 2021 vs Marzo 2022



ANÁLISIS: Al realizar comparación con el año 2021, se evidencia que el mes de marzo presenta, un aumento en la cantidad de requerimientos radicados, pasando de 751 en el 2021 a 783 en el 2022, sin embargo, en el número de usuarios atendidos podemos observar una disminución; pasando de 1184 en al año 2021 a 539 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.

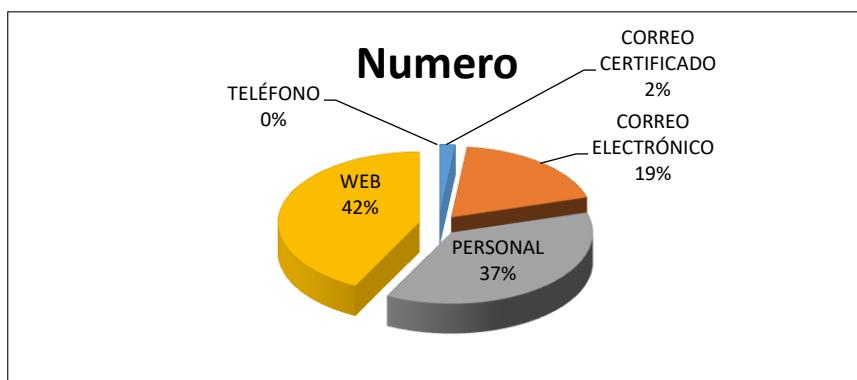


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

5.4. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	%
CORREO CERTIFICADO	14	1,788
CORREO ELECTRÓNICO	146	18,646
PERSONAL	290	37,037
WEB	333	42,529
TELÉFONO	0	0,000
Total	783	100

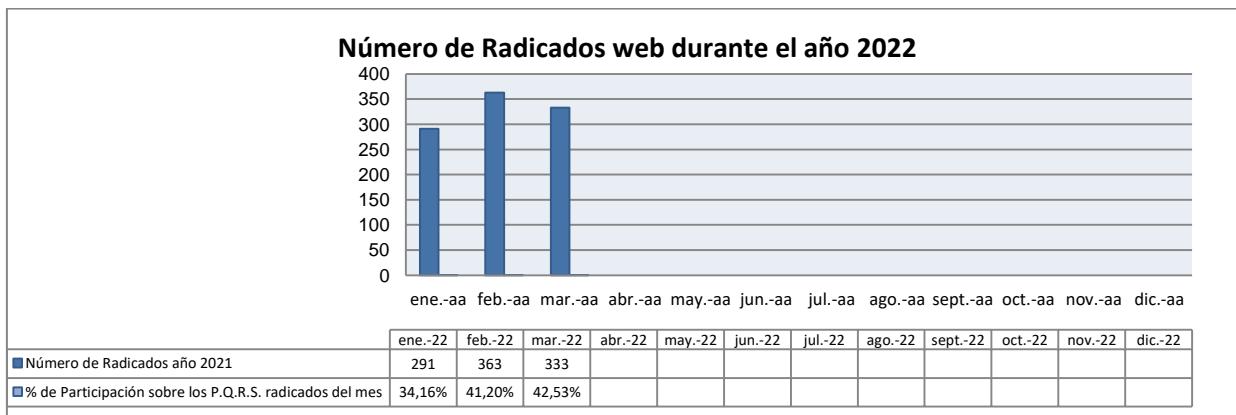
5.4.1. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL



Análisis: En el mes de marzo 2022 el canal más utilizado por los usuarios es el canal web (sistema de información S.A.C) con 363 solicitudes y una participación del 41,203% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, por el canal personal se recibieron 359 solicitudes correspondiente al 40,749% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 16,459%, correspondiente a 145 solicitudes; por correo certificado se recibió el 1,589%, 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									
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	34,155	41,203	42,529									

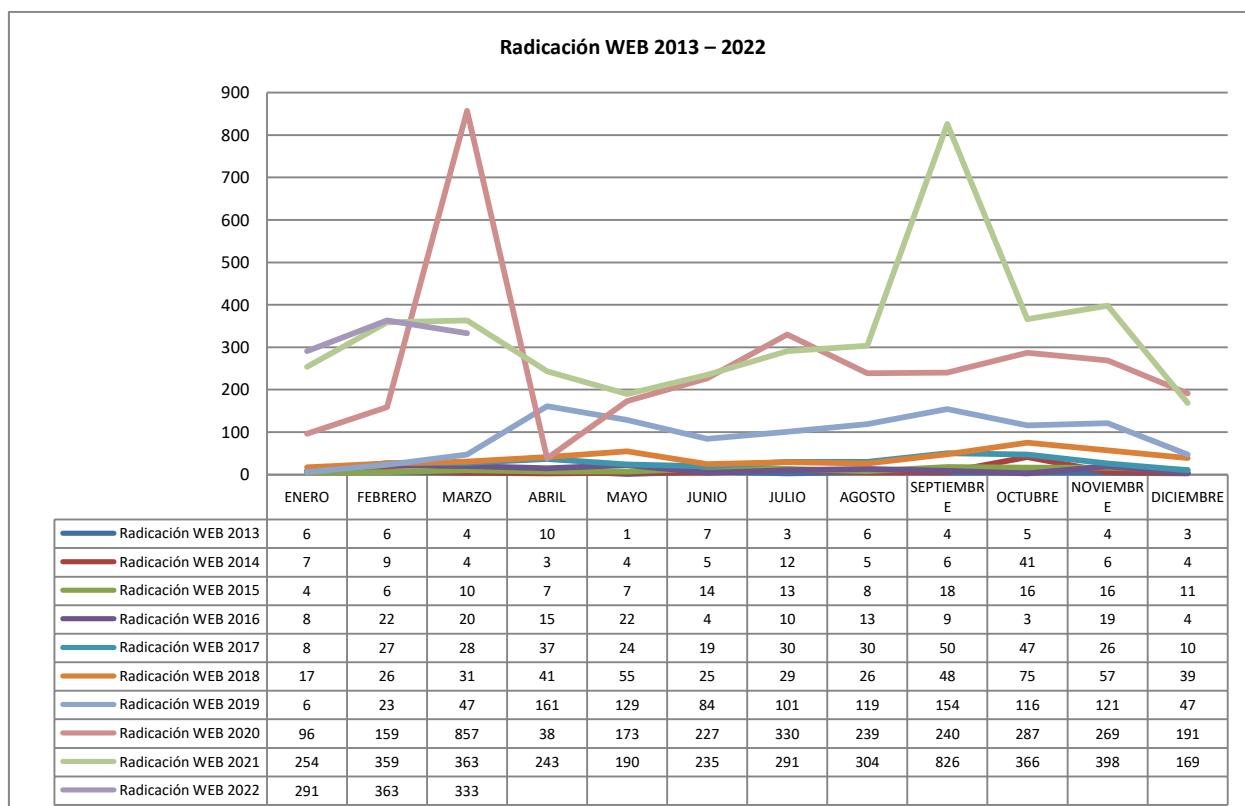


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [7] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

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	
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	987

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 radicaciones web y en lo que va corrido del año 2022 se han recibido 987 requerimientos mediante el canal web.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [8]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

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					
MAYO					
JUNIO					
JULIO					
AGOSTO					
SEPTIEMBRE					
OCTUBRE					
NOVIEMBRE					
ENERO					
TOTAL	2122	1656	3778	30	62

ANÁLISIS: En el mes de marzo de 2022 se radicaron 783 documentos externos (EE), y 624 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 64 comunicaciones, con una disminución del 6,67% de radicaciones diarias frente al mes de febrero del mismo año y un total de 3.778 radicaciones de salida durante el año 2022.

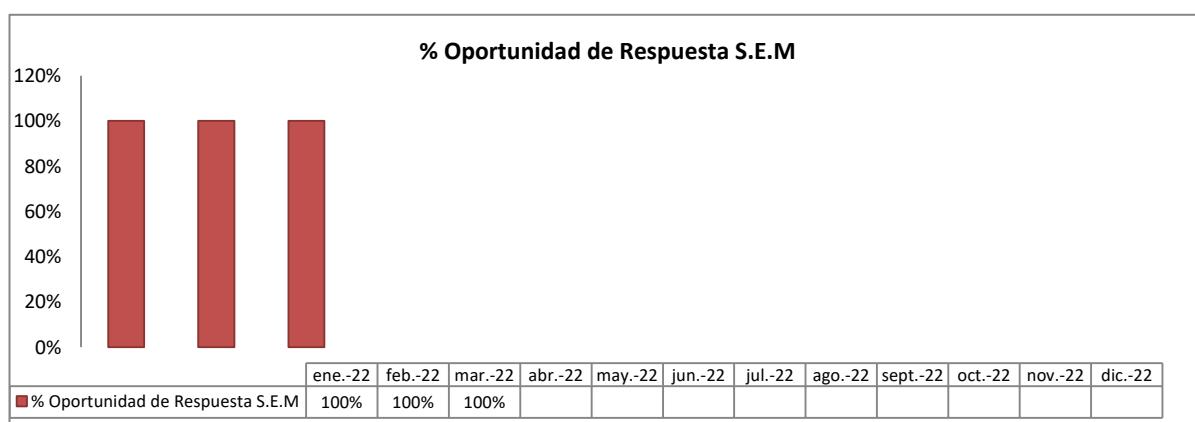
De las radicaciones que se remiten vía correo electrónico o vía web, no se tiene copia en el área de atención al ciudadano, con la finalidad de racionalizar el uso del papel, sin embargo, se puede consultar en la plataforma S.A.C con el número de radicado.

5.6. INDICADOR DE GESTIÓN:

Oportunidad de respuesta: La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de marzo de 2022, es de 100%.

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									

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



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



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

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

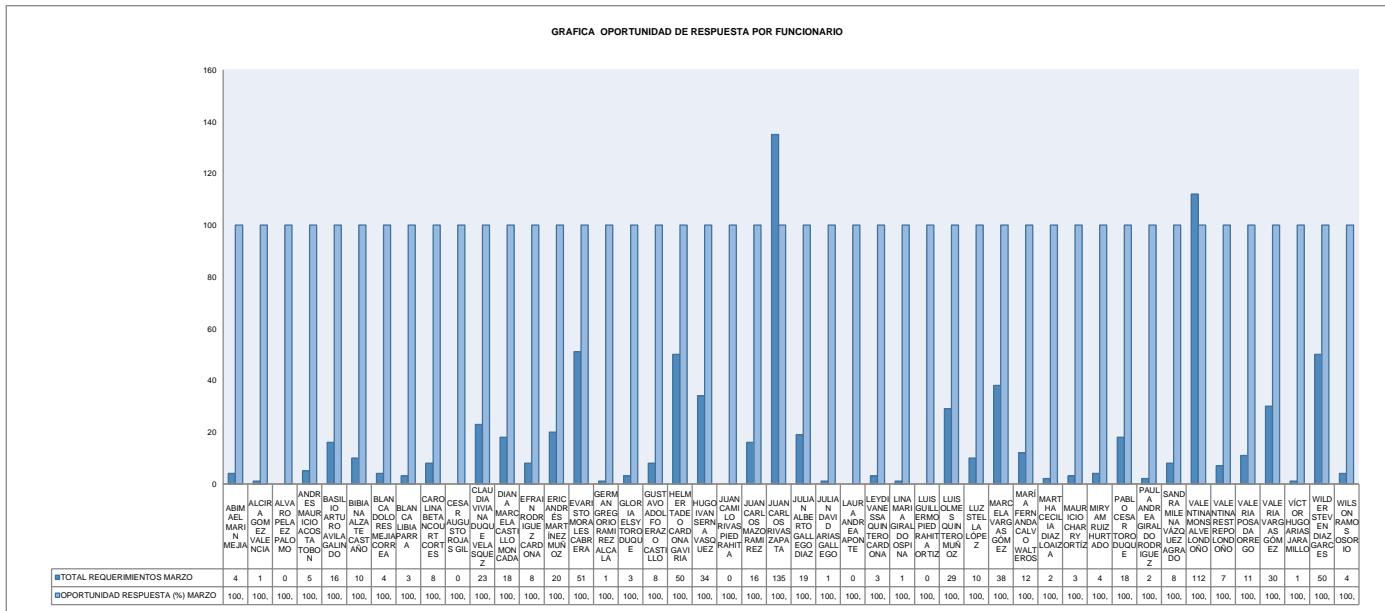
Oportunidad de respuesta	Total, requerimientos	783	100,00%
	Contestados a tiempo	783	
	Contestados fuera de tiempo	0	
% Oportunidad de respuesta		100,00%	

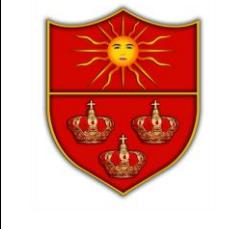
5.6.2 Oportunidad de respuesta por Dependencia mes de marzo 2022.

Estos resultados se sacan del total de requerimientos que debían contestar los funcionarios de la Secretaría de Educación en el mes de marzo de 2022, es decir que tengan fecha de vencimiento durante el periodo correspondiente al 1 de marzo 2022 al 30 de marzo de 2022.



5.6.3. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR FUNCIONARIO ADSCRITO A LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA MES DE MARZO.





MUNICIPIO DE CARTAGO
VALLE DEL CAUCA
Nit: 891.900.493.2

PAGINA [10]

CÓDIGO:
MMDS.600.18.F.1

INFORME

VERSIÓN 1

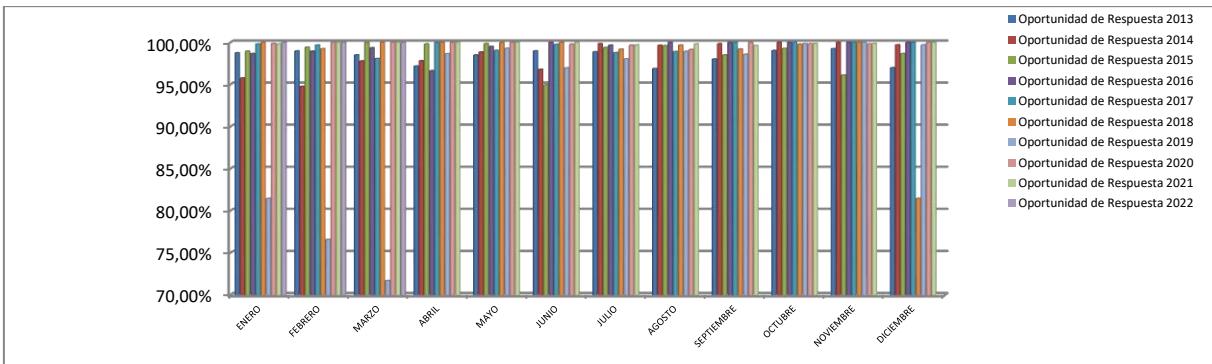
5.6.4. REQUERIMIENTOS RADICADOS POR FUNCIONARIO.

FEBRERO 2022										
No.	NOMBRE	ÁREA	TOTAL REQUERIMIENTOS	OPORTUNIDAD DE GESTIÓN	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA TOTAL-VENC	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA FINALIZADOS	OPORTUNIDAD FINALIZADO RÁPIDO	CANT. CARAC	PUNTAJE FINAL	OBSERVACIONES
	EVARISTO MORALES CABRERA	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	51	90%	100%	90%	0%	115687	99	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA MAYO
	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	112	69%	100%	90%	0%	26757	95	
	MARTHA CECILIA DÍAZ LOAIZA	DESPACHO	2	100%	100%	97%	0%	442	88	DESCALIFICADA POR VENCIDOS DEL ÁREA INTERNOS SEPTIEMBRE
	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	100%	100%	92%	25%	2241	87	
	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	8	88%	100%	94%	0%	4793	86	GANÓ MES DE ENERO
	LUIS OLMEZ QUINTERO MUÑOZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	29	31%	100%	95%	0%	15430	86	
	VALERIA VARGAS GÓMEZ	DEL TALENTO HUMANO	30	73%	100%	96%	55%	18386	86	
	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	DEL TALENTO HUMANO	50	60%	100%	92%	0%	41763	86	
	JULIAN ALBERTO GALLEGOS DÍAZ	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	19	79%	100%	95%	80%	1629	86	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA SEPTIEMBRE
	MARCELA VARGAS GÓMEZ	DESPACHO	38	92%	100%	89%	63%	4390	86	
	WILDER STEVEN DÍAZ GARCES	DEL TALENTO HUMANO	50	80%	100%	72%	0%	30997	85	
	MIRYAM RUIZ HURTADO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	4	100%	100%	88%	0%	471	82	GANÓ MES DE FEBRERO
	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	DEL TALENTO HUMANO	18	67%	100%	94%	17%	6050	82	
	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	DEL TALENTO HUMANO	135	61%	100%	89%	70%	20579	81	DESCALIFICADO POR VENCIDO MAYO MAYO 2022
	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	16	38%	100%	90%	0%	2560	78	
	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	DEL TALENTO HUMANO	23	96%	100%	85%	9%	37201	78	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA MAYO
	LINA MARIA GIRALDO OSPINA	EQUIPO DE APOYO PAE	1	100%	100%	98%	100%	0	76	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA SEPTIEMBRE
	ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON	TALENTO HUMANO	5	80%	100%	90%	50%	1956	76	
	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	DESPACHO	12	67%	100%	87%	0%	10810	75	
	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	EQUIPO DE APOYO PAE	7	100%	100%	87%	71%	854	74	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA AGOSTO 2022
	ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ	DEL TALENTO HUMANO	20	40%	100%	98%	100%	0	73	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA MES DE JUNIO 2022
	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	10	70%	100%	92%	29%	13941	72	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA,
	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	DEL TALENTO HUMANO	16	94%	100%	85%	100%	0	72	
	ABIMAELEN MARIN MEJIA	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	4	50%	100%	95%	0%	480	71	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	34	71%	100%	90%	75%	77861	71	
	WILSON RAMOS OSORIO	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	4	75%	100%	93%	33%	945	70	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	50%	100%	99%	0%	1456	70	
	GLORIA ELSY TORO DUQUE	DEL TALENTO HUMANO	3	67%	100%	94%	0%	2788	68	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS E INTERNOS HASTA AGOSTO 2022
	LUZ STELLA LOPEZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	10	70%	100%	86%	14%	1280	67	
	LEYDI VANESSA QUINTERO CARDONA	TALENTO HUMANO	3	67%	100%	87%	0%	5425	65	
	JULIAN DAVID ARIAS GALLEGOS	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1	100%	100%	79%	0%	504	63	GANÓ MES DE DICIEMBRE DE 2022
	PABLO CESAR TORO DUQUE	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	18	17%	100%	89%	33%	2438	63	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA AGOSTO 2022
	MAURICIO CHARRY ORTÍZ	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	3	33%	100%	94%	0%	232	62	
	CAROLINA BETANCOURT CORTES	EQUIPO DE APOYO PAE	8	88%	100%	87%	100%	0	62	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA AGOSTO 2022, SIN RADICADOS
	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	4	50%	100%	86%	0%	2821	61	
	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	FINANCIERA	8	88%	100%	72%	57%	4085	59	
	BLANCA LIBIA PARRA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	3	67%	100%	88%	50%	393	56	
	ALCIRA GOMEZ VALENCIA	TALENTO HUMANO	1	100%	100%	0%	100%	0	49	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
	VALERIA POSADA ORREGO	PROGRAMAS Y PROYECTOS	11	0%	100%	0%	#DIV/0!	0	47	
	ALVARO PELAEZ PALOMO	TECNOLÓGIA E INFORMATICA	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	22	SIN REQUERIMIENTOS
	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	1	0%	100%	0%	#DIV/0!	231	22	DESCALIFICADO BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
	VÍCTOR HUGO ARIAS JARAMILLO	EQUIPO DE APOYO PAE	1	0%	100%	0%	#DIV/0!	602	21	DESCALIFICADO POR VENCIDOS HASTA AGOSTO 2022
	CESAR AUGUSTO ROJAS GIL	EQUIPO DE APOYO PAE	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	21	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA AGOSTO 2022, SIN REQUERIMIENTOS
	JUAN CAMILO RIVAS PIEDRAHITA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	17	SIN REQUERIMIENTOS
	LAURA ANDREA APONTE	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	16	SIN REQUERIMIENTOS
	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	Administración del Sistema Calidad	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	14	SIN REQUERIMIENTOS
TOTAL			783							

El funcionario con mejor gestión en la plataforma S.A.C, en los requerimientos asignados durante el mes de marzo de 2022, fue la señora **VALENTINA MONSALVE LONDOÑO**, ¡felicitaciones!

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

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%	
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 marzo la oportunidad de respuesta es del 100%, lo que significa que, durante este mes no se presentaron requerimientos vencidos, es decir que todos los requerimientos fueron resueltos en los términos establecidos por la normatividad vigente.

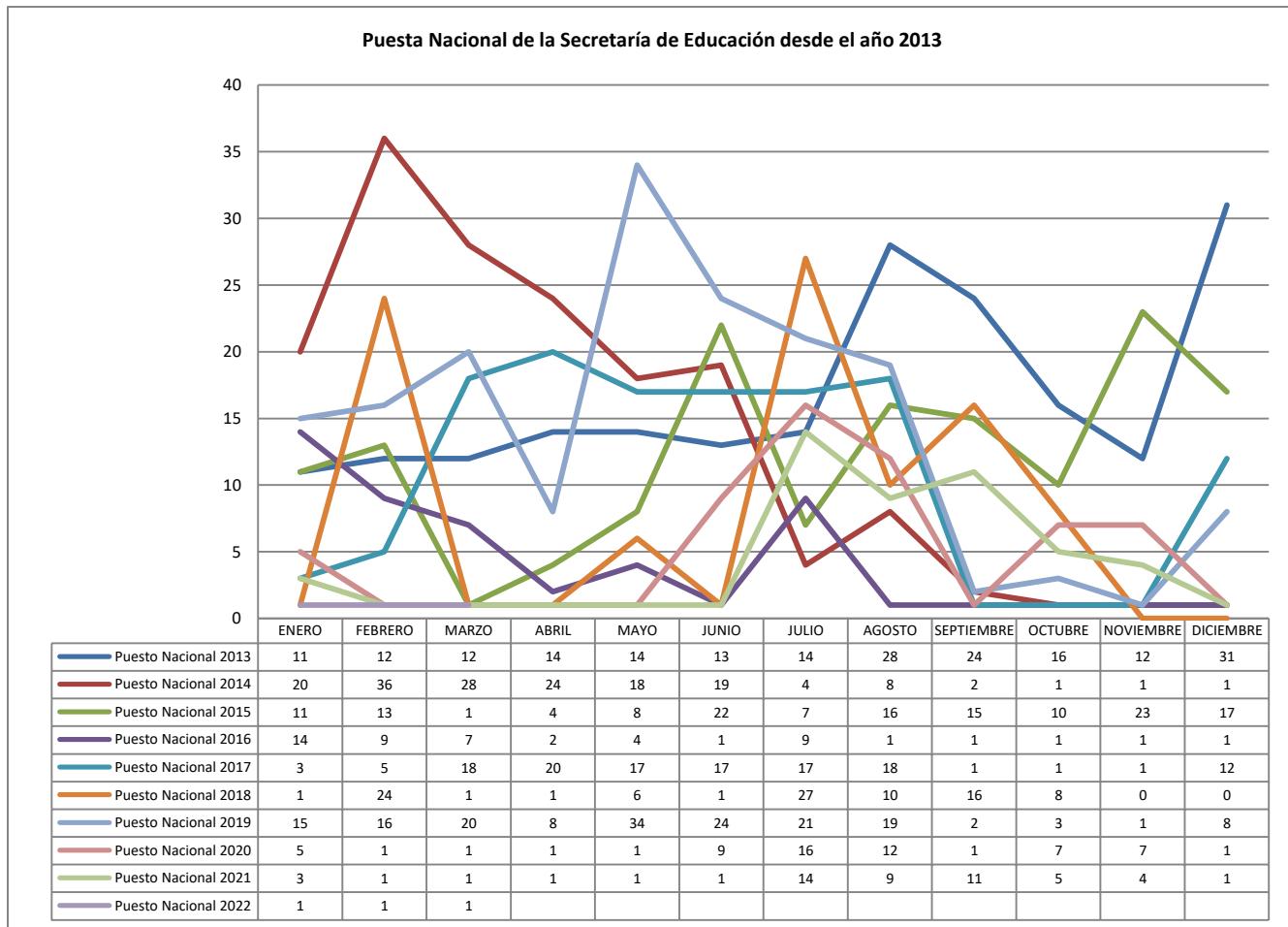
5.7 RANKING AÑO 2022.

El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de marzo de 2022 es del 100%, ocupando el puesto 1 a nivel Nacional.

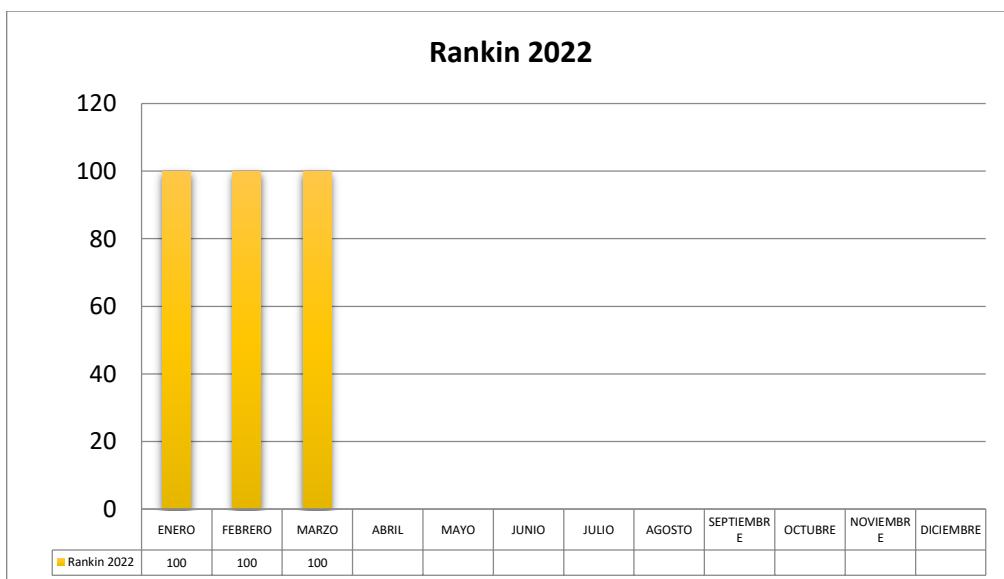
RANKING AÑO 2022													
	Dic 2021	Enero	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Julio	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic.
% Oportunidad de respuesta SEM	100	100	100										
Puesta a Nivel Nacional	1	1	1										

	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. RANKING NACIONAL MES A MES DESDE EL AÑO 2013



5.7.2. RANKING NACIONAL MES DE MARZO DE 2022



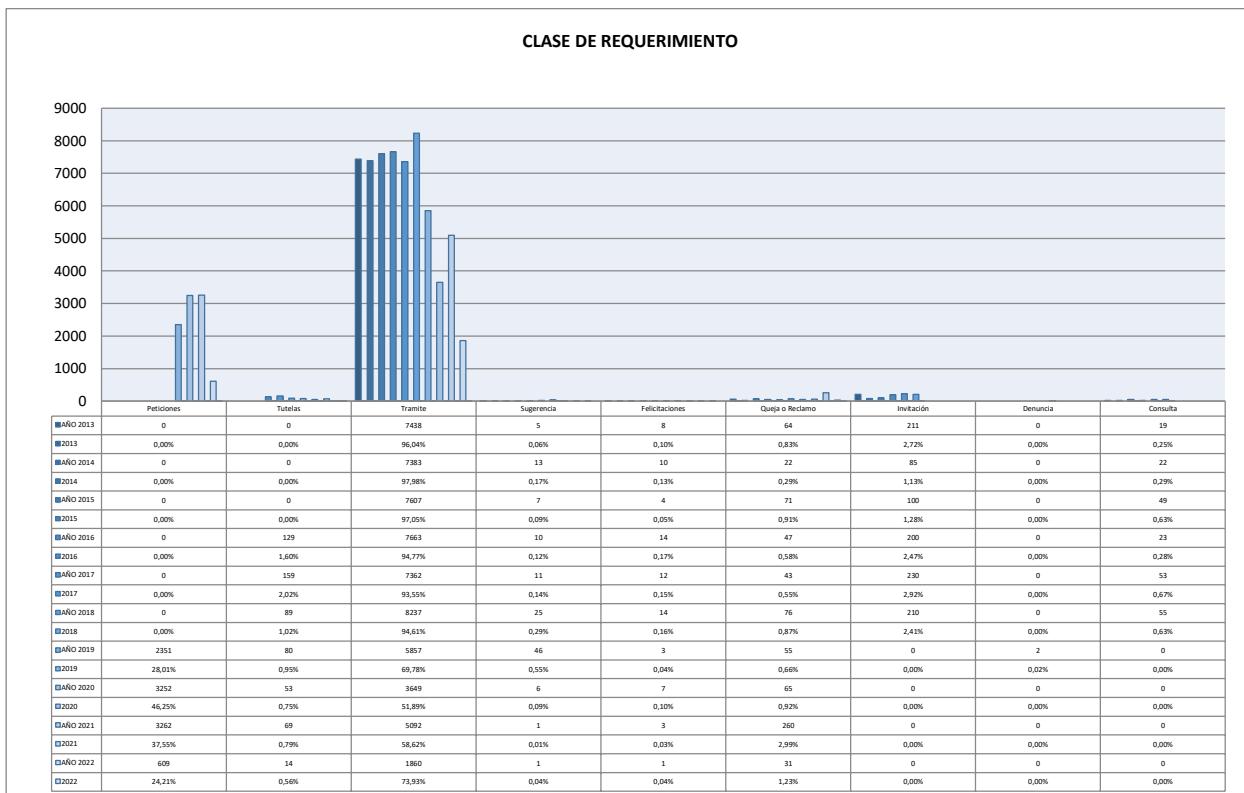
La Secretaría de Educación a nivel nacional durante el mes de marzo de 2022, generó un Ranking del 100%, ocupando el puesto No. 1



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 REQUERIMIENTO	AÑO 2013	2013	AÑO 2014	2014	AÑO 2015	2015	AÑO 2016	2016	AÑO 2017	2017	AÑO 2018	2018	AÑO 2019	2018 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%	609	24,21%
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%	14	0,56%
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%	1860	73,93%
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	0,04%
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	0,04%
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%	31	1,23%
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%	2516	100%

En la Secretaría de Educación en lo que va corrido el año 2022 se han radicado un total de 2516 requerimientos a través del Sistema de Atención al Ciudadano S.A.C, de los cuales el 73.93% corresponde a trámites, el 24.21% a peticiones y una 1.23% a quejas.

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

5.8.2. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LOS PQRS RADICADOS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DURANTE EL MES DE MARZO 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.

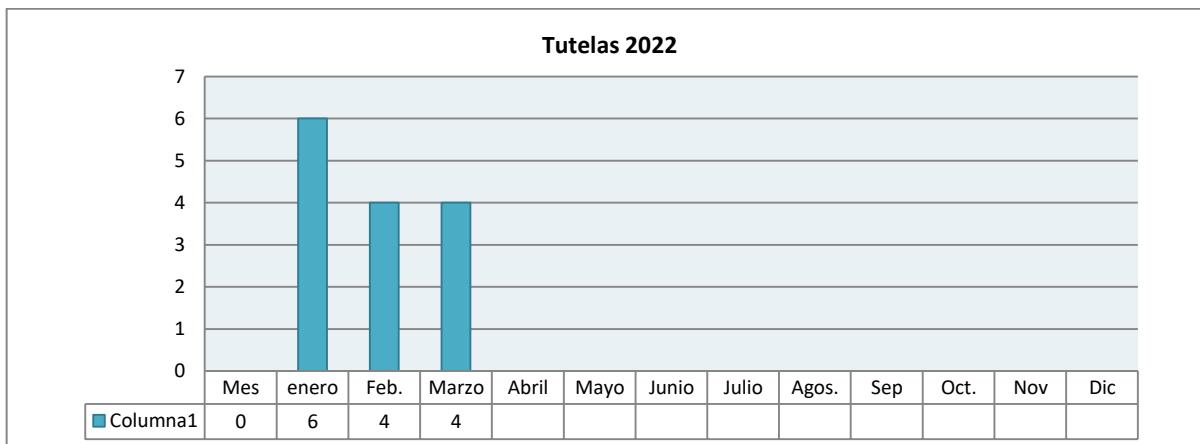
No	NUMERO S.A.C.	Contenidos	Funcionarios responsables	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
1	CAR2022ER 001846	DÍA E COLEGIO "SEDI"	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	"Atento saludo. Confirmo recibido de las evidencias del día (E) familia. Señor rector muchas gracias por su compromiso y diligencia en el fortalecimiento de los procesos institucionales."	SI
2	CAR2022ER 001969	Aceptación excusa por inasistencia de jurado de votación	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	"Cordial saludo: A través del SAC, identificado CAR2022ER001969, la Registraduría Nacional del Estado Civil Sede Cartago, allega documentos dirigido a: JONH SILVER LIBREROS, docente, en el que, manifiesta, la aceptación excusa por inasistencia de jurado de votación, para lo cual, envían copia de la Resolución No. 004 del 01 de marzo de 2022 donde son reemplazados. Al respecto, este Despacho manifiesta, recibir la comunicación respectiva, dirigida al docente, en mención, a quien se les allegará, a su vez dicho documento."	SI
3	CAR2022ER 002175	envió resolución de pensión	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Cordial saludo: En atención a su comunicación, por medio de la cual remite Resolución de Reconocimiento de Pensión de la funcionaria Gladys Daza Salazar, se informa que este despacho procedió a notificar, a la funcionaria administrativa, el contenido de la misma, mediante CAR2022EE003233 de marzo 22 de 2022, indicando lo relacionado a continuación: "Por la presente, nos permitimos notificarle y remitirle, la comunicación radicada en este despacho mediante CAR2022ER002175 de marzo 16 de 2022, enviada por la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL con numero de radicado SOP202101029712C, en la que se notifica la Resolución N° RDP003289 de febrero 10 de 2022, por medio de la cual se reconoce y ordena el pago de una pensión de VEJEZ, a la señora GLADYS DAZA SALAZAR, identificada con cédula de ciudadanía N°31395843, y establece en su artículo primero: Por lo anterior, requerimos, que en un término no superior a tres (3) días hábiles, usted manifieste su voluntad de retiro por escrito, ante la Secretaría de Educación Municipal de Cartago, para expedir el Acto Administrativo, el cual, deberá presentar en la UGPP, para la respectiva inclusión en la nómina de pensionados, teniendo en cuenta que tendrá efectos fiscales una vez se demuestre el retiro definitivo del servicio. En caso contrario, se solicita de la manera más atenta que, en el mismo término, manifieste por escrito su decisión, con el fin de proceder de conformidad. Lo anterior, en atención a lo establecido en el Artículo primero de la Resolución RDP003289 de febrero 10 de 2022 y la Ley 1821 de 2016." A la fecha la señora Gladys Daza, no ha dado respuesta a la comunicación en mención, por lo tanto, se solicita se brinde indicaciones, con el fin de dar trámite al requerimiento. Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.	SI
4	CAR2022ER 002200	Invitación al encuentro " El Sector Educación se prepara para la Temporada de Lluvias 2022	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	"Cordial saludo: De la manera más cordial, me permito informarle que hemos recibido y socializado la convocatoria enviada por ustedes acerca de la Emergencia por lluvias que se ha venido presentando en nuestro país, estaremos muy atentos a la conexión en dicha fecha. Agradecemos su apoyo y compromiso	SI
5	CAR2022ER 002078	Como puedo conseguir una copia del acta de grado y diploma de bachiller del colegio Sor María Juliana del año 1993 por perdida	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	"Cordial saludo, Dando respuesta a su solicitud, me permito informar que al estar activa la Institución Educativa SOR MARÍA JULIANA, los documentos como certificados de estudio, diplomas y/o actas de grado reposan en dicha Institución. Por tal motivo, deben ser solicitados directamente en el Establecimiento Educativo. Me permito adjuntar los siguientes datos de la I.E Sor María Juliana: correo electrónico: iesormariajuliana@semcartago.gov.co Números telefónicos: 2108578 - 2107273 -310 436 9212 Dirección: Calle 21 Carrera 5 Y 6"	SI

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

5.9. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2022.

Tutelas 2022	
Mes	Radicados
Enero	6
Febrero	4
Marzo	4
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	14

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 LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL MES DE MARZO DE 2022. De las cuatro (4) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación durante este mes, tres se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento y una se encuentra asignada y se realizará el seguimiento el mes de abril;
Se recomienda al área de asuntos legales ampliar la información sobre estos requerimientos.

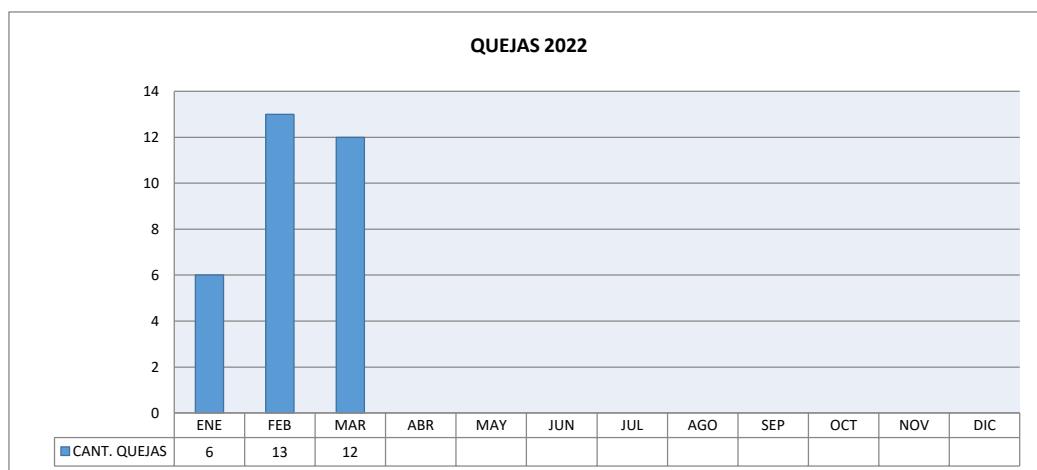
NUMERO S.A.C	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO
CAR2022E R001896	RV: NOTIFICACIÓN ADMISIÓN TUTELA RADICADO 2022-00098-00	Se dio respuesta mediante CAR2022EE002724
CAR2022E R002159	Ref.2022-00105-00 ACCIÓN DE TUTELA	Se dio respuesta mediante CAR2022EE003112
CAR2022E R002323	Notificación admisión auto tutela Rad. 2022-0024-00	Se dio respuesta mediante CAR2022EE003412
CAR2022E R002478	Tutela 2022-00059-00	Asignado

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

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

QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero	6
Febrero	13
Marzo	12
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	31

5.10.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS AÑO 2022.



Para el mes de marzo se recibió en la Secretaría de Educación, un total de doce (12) requerimientos, correspondientes a quejas, reclamos y/o denuncias, de las cuales nueve (09) se encuentra pendiente de trámite, por lo cual se realizará el seguimiento en el informe del mes de abril, 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 febrero 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	CAR2022ER 000147	Queja por falta de oportunidad alcaldía	Gestión de la inspección y vigilancia de los establecimientos educativos	<p>Cordial saludo.</p> <p>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.</p> <p>Ofrecemos excusas por los inconvenientes que esta situación le haya podido generar.</p>	SI
2	CAR2022ER 000414	Queja en contra de la Institución Educativa Ramón Martínez Benítez	Gestión de la inspección y vigilancia de los establecimientos educativos	<p>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.</p>	SI

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

3	CAR2022ER 000429	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	CAR2022ER 000448	Queja en contra de la Institución Educativa GABO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE000736	SI
5	CAR2022ER 000547	Mal atendida por parte de la funcionaria de secretaría	Gestión del talento humano	Se dio respuesta mediante CAR2022EE000814	IMPROCEDIMENTAL
6	CAR2022ER 000621	Sueldo dejado de pagar	Gestión del talento humano	<p>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.</p> <p>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 un uno, debe ser responsable de su planta de funcionarios, y velar porque no falte ninguno en los reportes enviados para su revisión, que las distintas novedades estén plenamente cargadas, y que los salarios y egresos correspondan</p>	SI
7	CAR2022ER 000866	-Reclamación administrativa -Poder otorgado para el abogado -Cedula	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE001485	SI
8	CAR2022ER 000901	-Reclamación administrativa -Poder otorgado para el abogado -Resolución de cesantías -Recibo de pago -Cedula	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>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.</p> <p>Quedando a la espera, de lo que decida la fiduciaria, para actuar en lo que corresponda a este Despacho.</p>	SI
9	CAR2022ER 000910	-Reclamación administrativa -Poder otorgado para el abogado -Cedula	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE001482	SI
10	CAR2022ER 000923	Solicitud: SANCIÓN POR MORA EN EL PAGO DE LAS CESANTÍAS	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 20221010520942, para su seguimiento.</p> <p>Estaremos prestos, a cualquier requerimiento suyo o de la sociedad fiduciaria.</p>	SI
11	CAR2022ER 000969	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	CAR2022ER 000978	La Institución educativa GABO no encuentra el certificado de validación	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	<p>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.</p>	SI
13	CAR2022ER 001020	-Reclamación administrativa -Poder otorgado para el abogado -Resolución de cesantías -Recibo de pago-Cedula	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 20221010522762, para su seguimiento.</p> <p>Estaremos prestos a cualquier requerimiento suyo o de la sociedad fiduciaria.</p>	SI
14	CAR2022ER 001053	-Reclamación administrativa -Poder otorgado para el abogado -Resolución de cesantías	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 20221010523462, para su seguimiento.</p> <p>Estaremos prestos a cualquier requerimiento suyo o de la sociedad fiduciaria.</p>	SI

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

15	CAR2022ER 001109	RECLAMACIÓN POR DESCUENTO EN LA NOMINA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<p>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 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>	SI
16	CAR2022ER 001257	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	CAR2022ER 001442	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	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.	SI
18	CAR2022ER 001522	Solicitamos que nos sea contestado este correo bajo el artículo 23 de la Constitución Política.	Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo	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. 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.	SI
19	CAR2022ER 001588	QUEJA CONTRA INSTITUCIÓN	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE002294	SI
20	CAR2022ER 001753	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	ASIGNADO	N/A
21	CAR2022ER 002091	RECLAMOS DE PROCESOS DE SECRETARIAS DE EDUCACIÓN	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	ASIGNADO	N/A
22	CAR2022ER 002120	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASIGNADO	N/A
23	CAR2022ER 002121	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASIGNADO	N/A
24	CAR2022ER 002229	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASIGNADO	N/A

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

25	CAR2022ER 002239	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASIGNADO	N/A
26	CAR2022ER 002252	SERVIDORES PÚBLICOS AMENAZADOS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE003605	N/A
27	CAR2022ER 002375	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASIGNADO	N/A
28	CAR2022ER 002499	QUEJAS CONTRA DOCENTES	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	ASIGNADO	N/A
29	CAR2022ER 001753	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	ASIGNADO	N/A
30	CAR2022ER 002091	RECLAMOS DE PROCESOS DE SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	ASIGNADO	N/A
31	CAR2022ER 002120	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASIGNADO	N/A

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	1
SALUD	0
SONIDO Y OTROS	0
TRÁMITES	22
TRANSPORTE	0
AMENAZAS	1
TOTAL	31

ANÁLISIS: De las 31 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2022, 22 corresponden a quejas por trámites, 6 corresponde a quejas en contra de funcionarios administrativos, 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.

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

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
I.P.	0
M.Q.P.	0
L.G	1
SEM	20
OTRO (Privados y ETDH)	3
TOTAL	31

ANÁLISIS: De las 31 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido del año 2022, 11 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	I.P.	M.Q.P.	L.G	SEM	OTRO (Privados y ETDH)	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												1			1
SALUD															0
SONDO Y OTROS															0
TRÁMITES									1				20	1	22
TRANSPORTE															0
AMENAZAS					1			1	2	0	0	1	20	3	1
TOTAL	0	0	0	0	2	1	1	1	2	0	0	1	20	3	31

5.12. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

INTERNET: En el mes de marzo 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.

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

PLATAFORMA S.A.C: Durante el mes de marzo 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 783 requerimientos en el mes de marzo de 2022, de los cuales 532 PQR, se encuentran finalizados, 14 en trámite y 237 asignados.
- ✓ El promedio de radicación de entrada para el mes de marzo de 2022, fue de 36 radicaciones diarias.
- ✓ Se puede observar una disminución en número de radicados comparado con el mes anterior, pasando de 881 requerimientos radicados en el mes de febrero a 783 en el mes de marzo de 2022, sin embargo, en el número de usuarios atendidos se evidencia una disminución pasando de 695 en el mes de febrero a 539 en el mes de marzo de 2022, esta situación puede ser porque los usuarios tienen más conocimiento de la radicación web.
- ✓ En el mes de marzo 2022 el canal más utilizado por los usuarios es el canal web (sistema de información S.A.C) con 363 solicitudes y una participación del 41,203% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, por el canal personal se recibieron 359 solicitudes correspondiente al 40,749% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 16,459%, correspondiente a 145 solicitudes; por correo certificado se recibió el 1,589%, vía telefónica no se recibió ninguna solicitud, generando el 0,00% de participación.
- ✓ En el mes de marzo de 2022 se radicaron 783 documentos externos (EE), y 624 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 64 comunicaciones, con una disminución del 6,67% de radicaciones diarias frente al mes de febrero del mismo año y un total de 3.778 radicaciones de salida durante el año 2022.
- ✓ La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de marzo de 2022, es de 100%.
- ✓ El funcionario con mejor gestión en la plataforma S.A.C, en los requerimientos asignados durante el mes de marzo de 2022, fue la señora **VALENTINA MONSALVE LONDONO**, ¡felicitaciones!
- ✓ El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de marzo de 2022 es del 100%, ocupando el puesto 1 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 cuatro (4) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación durante este mes, tres se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento y una se encuentra asignada y se realizará el seguimiento el mes de abril;
- ✓ Se recomienda al área de asuntos legales ampliar la información sobre estos requerimientos.
- ✓ Para el mes de marzo se recibió en la Secretaría de Educación, un total de doce (12) requerimientos, correspondientes a quejas, reclamos y/o denuncias, de las cuales nueve (09) se encuentra pendiente de trámite, por lo cual se realizará el seguimiento en el informe del mes de abril, las demás se encuentran debidamente finalizadas y la respuesta dada al peticionario es clara y de fondo.

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

- ✓ Se realiza seguimiento a las quejas que se encontraban pendiente de finalizar el mes de febrero 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)