

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

## GESTIÓN EDUCACIÓN



INFORME DE:

INFORME PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SECRETARÍA DE LA EDUCACIÓN MUNICIPAL DE CARTAGO VALLE, CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO DE 2022.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:  
Julio 1 de 2022

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

## 1- INTRODUCCIÓN

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

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

## 5- ELEMENTOS ANALIZADOS

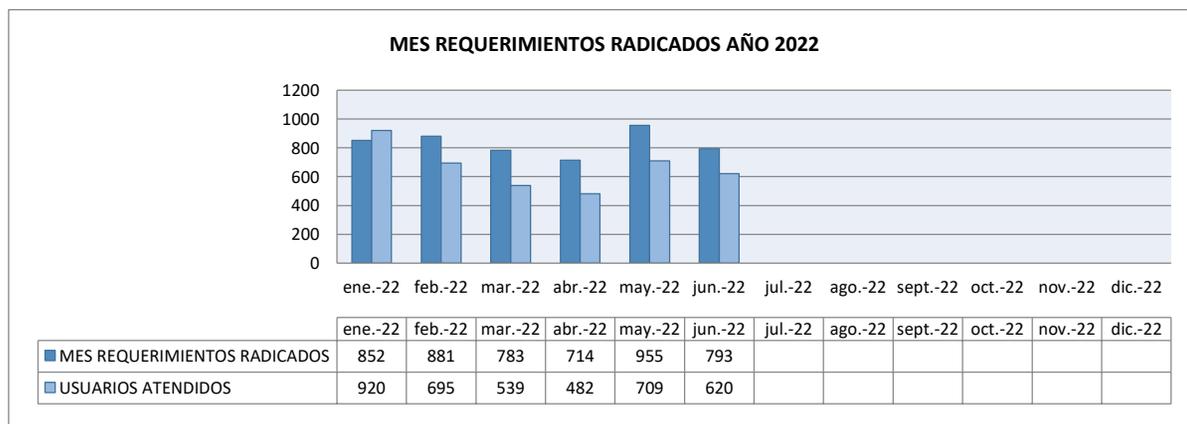
- ✓ ESTADO ACTUAL. **RESUMEN DE RADICACIÓN.**
- ✓ PERIODO: **1° de junio de 2022 al 30 de junio 2022.**
- ✓ Fecha de Elaboración: **julio 01 de 2022.**

Total, de Requerimientos.	793
Asignado	153
En trámite	8
Finalizado	632
Abierto	0
Anulado	

### 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	955	21	45	709	34
Jun-22	793	20	40	620	31
Jul-22					
Ago-22					
Sept-22					
Oct-22					
Nov-22					
Dic-22					
<b>TOTAL</b>	<b>4978</b>	<b>120</b>	<b>249</b>	<b>3965</b>	<b>199</b>

#### 5.1.1. GRAFICA



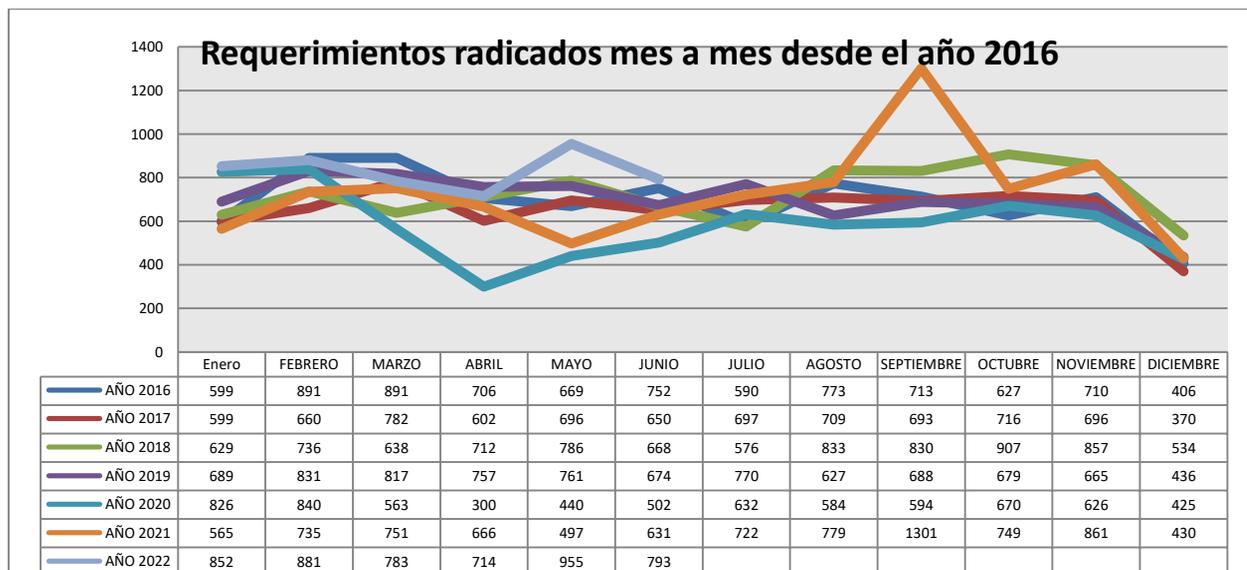
**ANÁLISIS:** Se puede observar una disminución en el número de radicados comparado con el mes anterior, pasando de 955 requerimientos radicados en el mes de mayo a 793 en el mes de junio de 2022, de igual manera hay una disminución en el número de usuarios atendidos pasando de 709 en el mes de mayo a 620 en el mes de junio de 2022.

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

## 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	955
JUNIO	752	650	668	674	502	631	793
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	
<b>TOTAL</b>	<b>8327</b>	<b>7870</b>	<b>8706</b>	<b>8394</b>	<b>7002</b>	<b>8687</b>	<b>4978</b>

### 5.2.1 GRÁFICA



El año con mayor radicación es el año 2018 con 8706 requerimientos; en el mes de mayo de 2022 se radicaron un total de 793 requerimientos, al realizar comparación de las radicaciones hechas desde el año 2016 durante el mes de junio, el 2022 ocupa el primero lugar con más radicaciones para este mes.

En comparación con el año inmediatamente anterior se evidencia un aumento del 52% pasando de 631 requerimientos en el año 2021 a 793 en el año 2022 durante el mes de junio y en comparación con el mes anterior se evidencia una disminución del 25% pasando de 955 en el mes de mayo a 793 en el mes de junio.

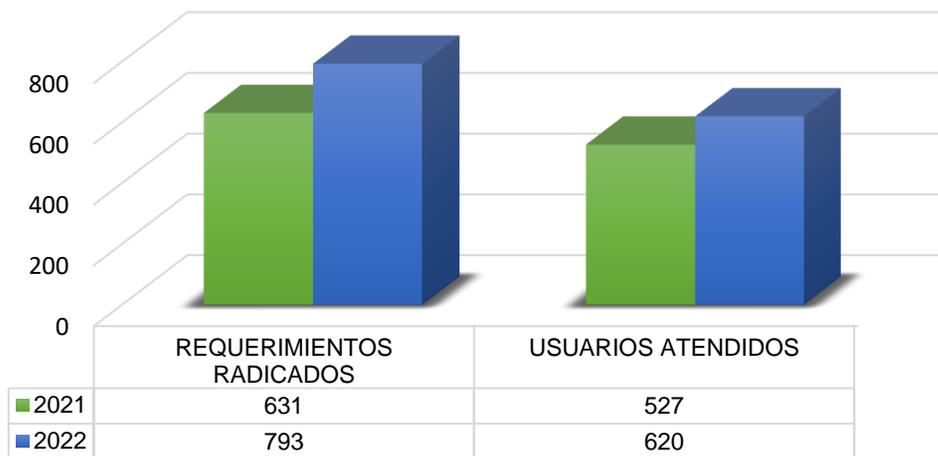
Los periodos con mayor radicación de requerimientos, son los meses de febrero y marzo, esta información es importante para las autorizaciones de permisos, vacaciones y/o ausentismos de funcionarios.

	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 junio 2021 VS junio 2022.

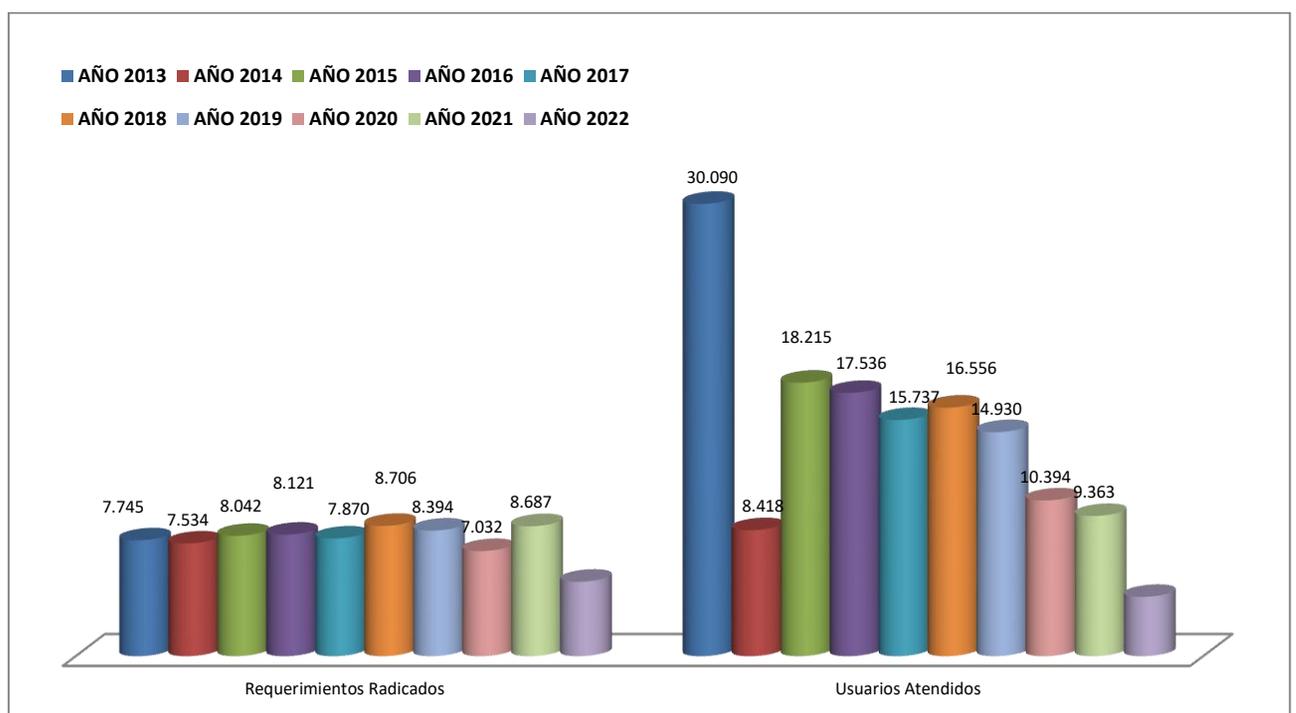
AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
MAYO 2021	631	20	32	527	27
MAYO 2022	793	20	40	620	31

5.3.1. Gráfica de raditaciones de Junio 2021 vs Junio 2022



**ANÁLISIS:** Al realizar comparación con el año 2021, se evidencia que el mes de junio presenta, un aumento del 26% en la cantidad de requerimientos radicados, pasando de 631 en el 2021 a 793 en el 2022, de igual manera se puede evidenciar un aumento del 18% en el número de usuarios atendidos; pasando de 527 en al año 2021 a 620 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.

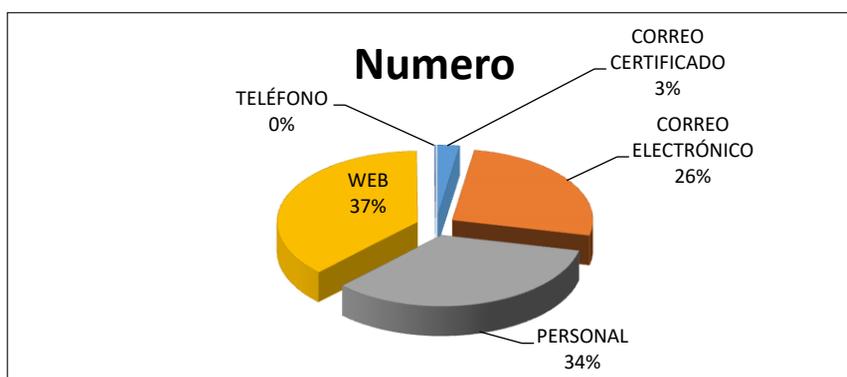


	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> Nit: 891.900.493.2	<b>PAGINA [6]</b> <b>CÓDIGO:</b> <b>MMDS.600.18.F.1</b>
	<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN 1</b>

#### 5.4. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	%
CORREO CERTIFICADO	20	2,522
CORREO ELECTRÓNICO	206	25,977
PERSONAL	269	33,922
WEB	297	37,453
TELÉFONO	1	0,126
<b>Total</b>	<b>793</b>	<b>100</b>

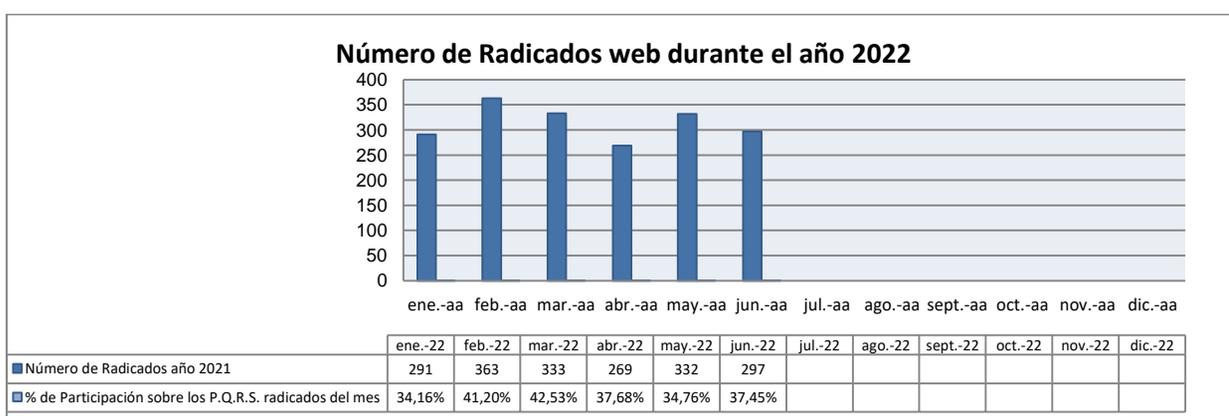
#### 5.4.1. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL



**Análisis:** En el mes de junio 2022 el canal más utilizado por los usuarios es el canal personal con 269 solicitudes y una participación del 33,922% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, por el canal web (sistema de información S.A.C) se recibieron 297 solicitudes correspondiente al 37,453% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 25,977%, correspondiente a 206 solicitudes; por correo certificado se recibió el 2,522%, vía telefónica se recibió 1 solicitud, generando el 0,126% 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	332	297						
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	34,155	41,203	42,529	37,675	34,764	37,453						

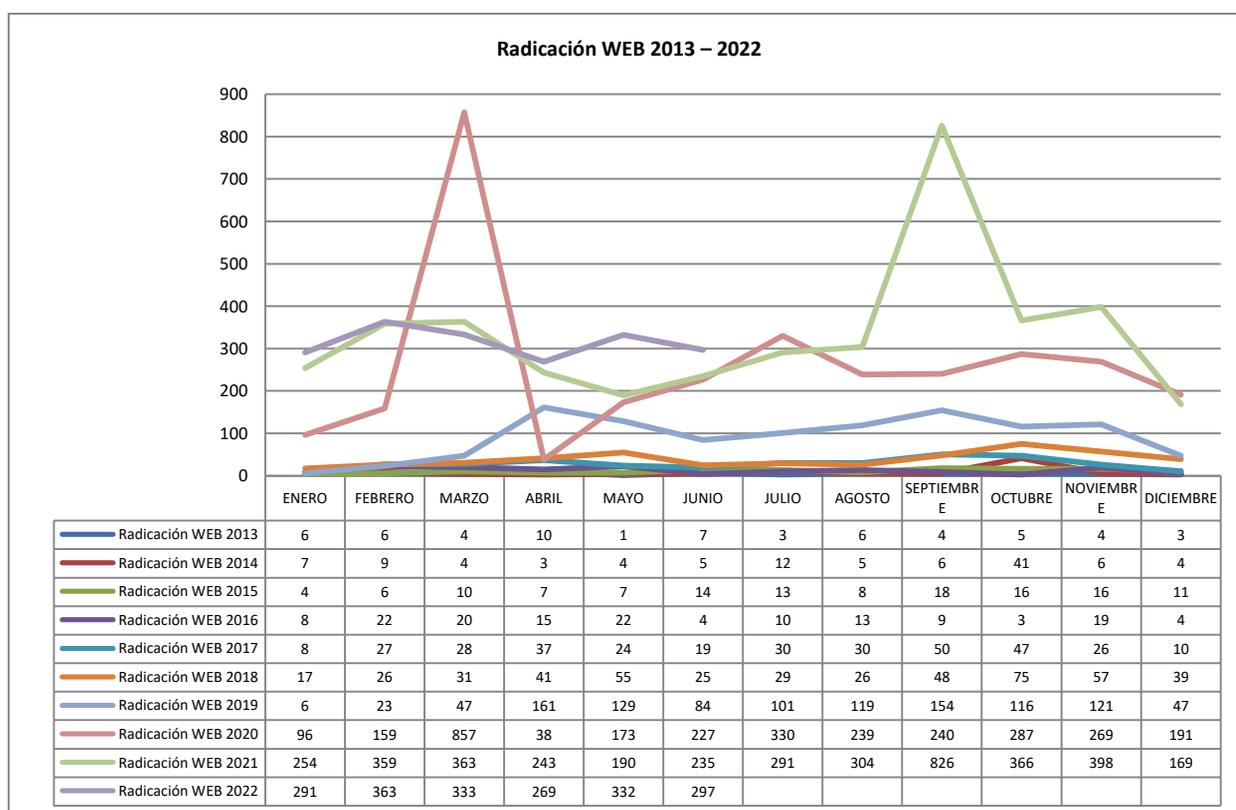


	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> Nit: 891.900.493.2	<b>PAGINA [7]</b>
		<b>CÓDIGO:</b> <b>MMDS.600.18.F.1</b>
<b>INFORME</b>		<b>VERSIÓN 1</b>

### 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	332
JUNIO	7	5	14	4	19	25	84	227	235	297
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	
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>106</b>	<b>130</b>	<b>149</b>	<b>336</b>	<b>469</b>	<b>2239</b>	<b>3106</b>	<b>3998</b>	<b>1885</b>

### 5.4.4. GRÁFICA



Se evidencia que los meses con mayor radicación web son los meses de febrero, abril, septiembre y octubre en análisis de radicación desde el año 2013; 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 convirtiéndolo en el año con mayor radicación web en los últimos años y en lo que va corrido del año 2022 se han recibido 1885 requerimientos mediante este canal.

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

### 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	796	662	1458	21	69
JUNIO	806	778	1584	20	79
JULIO					
AGOSTO					
SEPTIEMBRE					
OCTUBRE					
NOVIEMBRE					
ENERO					
<b>TOTAL</b>	<b>4327</b>	<b>3483</b>	<b>7810</b>	<b>120</b>	<b>78</b>

**ANÁLISIS:** En el mes de junio de 2022 se radicaron 806 documentos externos (EE), y 778 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 79 comunicaciones, con un aumento del 109% de radicaciones diarias frente al mes de mayo del mismo año y un total de 7810 radicaciones de salida durante el año 2022.

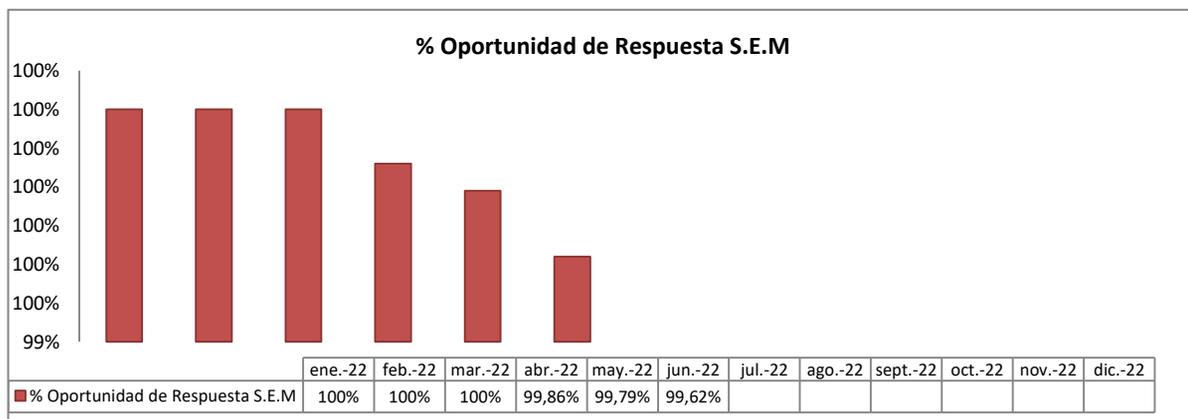
De las radicaciones que se remiten vía correo electrónico o vía web, no se tiene copia en el área de atención al ciudadano, con la finalidad de racionalizar el uso del papel, sin embargo, se puede consultar en la plataforma S.A.C con el número de radicado.

### 5.6. INDICADOR DE GESTIÓN:

**Oportunidad de respuesta:** La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de junio de 2022, es de 99,62%.

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	99,79	99,62						

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



Durante el mes de junio la Secretaría de Educación no gestionó tres solicitudes a tiempo, generando vencimientos en los radicados CAR2022ER003817, CAR2022ER003814, CAR2022ER003559.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> Nit: 891.900.493.2	<b>PAGINA [9]</b> <b>CÓDIGO:</b> <b>MMDS.600.18.F.1</b>
	<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN 1</b>

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

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

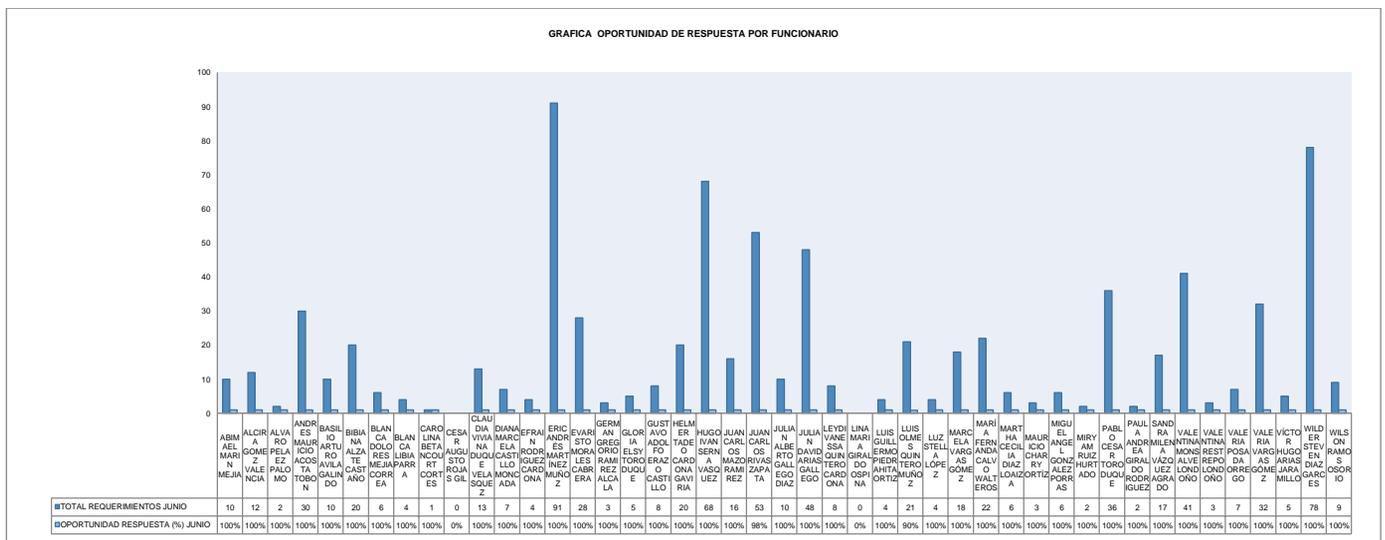
Oportunidad de respuesta	Total, requerimientos contestados a	793	99,62%
	Contestados	790	
		3	
% Oportunidad de respuesta		99,62%	

### 5.6.2 Oportunidad de respuesta por Dependencia mes de junio 2022.

Estos resultados se sacan del total de requerimientos que debían contestar los funcionarios de la Secretaría de Educación en el mes de junio de 2022, es decir que tengan fecha de vencimiento durante el periodo correspondiente al 1 de junio 2022 al 30 de junio de 2022, evidenciando que el área de talento Humano y gestión de la calidad, contestaron requerimientos por fuera de los términos.



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



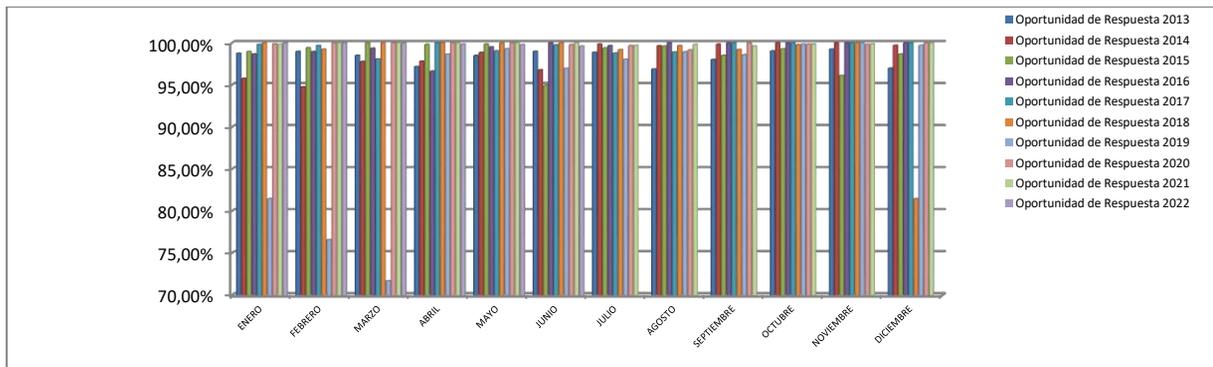
	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> Nit: 891.900.493.2	<b>PAGINA [10]</b>
	<b>INFORME</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>MMDS.600.18.F.1</b>
		<b>VERSIÓN 1</b>

#### 5.6.4. REQUERIMIENTOS RADICADOS POR FUNCIONARIO.

No.	NOMBRE	AREA	TOTAL REQUERIMIENTOS	VENCIDOS DEL MES	OPORTUNIDAD DE GESTIÓN	JUNIO 2022			CANT. CARAC.	PUNTAJE FINAL	OBSERVACIONES
						OPORTUNIDAD DE RESPUESTA TOTAL-VENC.	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA FINALIZADA	OPORTUNIDAD FINALIZADO RÁPIDO			
1	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	41	0	100%	100%	82%	0%	7250	105	GANÓ MES DE MARZO
2	EVARISTO MORALES CABRERA	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	28	0	100%	100%	83%	0%	70112	105	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA OCTUBRE
3	JULIAN DAVID ARIAS GALLEG0	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	48	0	100%	100%	77%	0%	19021	104	GAN0 MES DE MAYO
4	HUGO IVAN SERNA VÁSQUEZ	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	68	0	100%	100%	79%	18%	232112	98	
5	WILDER STEVEN DIAZ GARCÉS	DEL TALENTO HUMANO	78	0	100%	100%	58%	5%	58859	94	
6	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	DEL TALENTO HUMANO	20	0	100%	100%	85%	10%	26278	93	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS HASTA JULIO 2022
7	ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ	DEL TALENTO HUMANO	91	0	100%	100%	79%	62%	45954	91	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA MES DE JUNIO 2022
8	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	DESPACHO	22	0	100%	100%	84%	23%	14606	89	
9	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	20	0	100%	100%	83%	15%	34330	87	
10	ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON	TALENTO HUMANO	30	0	100%	100%	86%	53%	7614	84	
11	SANDRA MILENA VÁSQUEZ AGRADO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	17	0	100%	100%	91%	35%	5012	83	
12	JUAN CARLOS MAZO RAMÍREZ	DEL TALENTO HUMANO	16	0	100%	100%	99%	13%	148	83	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS HASTA AGOSTO 2022
13	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	DEL TALENTO HUMANO	13	0	100%	100%	88%	31%	7451	81	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA OCTUBRE
14	VALERIA VARGAS GÓMEZ	DEL TALENTO HUMANO	32	0	100%	100%	77%	34%	4390	81	
15	PABLO CESAR TORO DUQUE	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	36	0	100%	100%	55%	33%	13800	79	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA TODO EL AÑO
16	MARCELA VARGAS GÓMEZ	DESPACHO	18	0	100%	100%	91%	67%	1633	76	
17	JULIAN ALBERTO GALLEG0 DIAZ	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	10	0	100%	100%	69%	0%	9900	75	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA TODO EL AÑO
18	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	DEL TALENTO HUMANO	53	1	100%	98%	77%	43%	7322	74	DESCALIFICADO POR VENCIDO JUNIO 2022
19	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	10	0	100%	100%	81%	10%	2495	72	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA SEPTIEMBRE 2022
20	ABIMAEI MARIN MEJIA	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	10	0	100%	100%	80%	10%	4501	71	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA TODO EL AÑO
21	ALCIRA GOMEZ VALENCIA	TALENTO HUMANO	12	0	100%	100%	91%	50%	0	69	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA, SIN REQUERIMIENTOS
22	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	DESPACHO	6	0	100%	100%	83%	0%	1347	68	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA TODO EL AÑO
23	WILSON RAMOS OSORIO	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	9	0	100%	100%	80%	11%	3613	67	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
24	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	DEL TALENTO HUMANO	7	0	100%	100%	67%	0%	4420	65	
25	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	4	0	100%	100%	87%	0%	3760	64	
26	MIGUEL ANGEL GONZALEZ PORRAS	TALENTO HUMANO	6	0	100%	100%	77%	0%	2740	63	
27	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	6	0	100%	100%	77%	0%	7261	62	
28	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	21	2	100%	90%	71%	48%	7362	62	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS TODO EL AÑO
29	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	FINANCIERA	8	0	100%	100%	86%	38%	325	61	GANÓ MES DE ABRIL
30	VALERIA POSADA ORREGO	PROGRAMAS Y PROYECTOS	7	0	100%	100%	0%	0%	0	51	
31	GLORIA ELSY TORO DUQUE	DEL TALENTO HUMANO	5	0	100%	100%	60%	0%	2872	51	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS E INTERNOS HASTA JULIO 2022
32	MAURICIO CHARRY ORTÍZ	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	3	0	100%	100%	89%	33%	2583	49	
33	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	Administración del Sistema Calidad	4	0	100%	100%	90%	50%	129	48	
34	ALVARO PELAEZ PALOMO	TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	2	0	100%	100%	87%	0%	325	48	
35	VÍCTOR HUGO ARIAS JARAMILLO	EQUIPO DE APOYO PAE	5	0	100%	100%	61%	20%	4599	46	DESCALIFICADO POR VENCIDOS TODO EL AÑO
36	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0	100%	100%	98%	50%	481	42	
37	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	EQUIPO DE APOYO PAE	3	0	100%	100%	91%	67%	153	40	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA TODO EL AÑO
38	LUZ STELLA LÓPEZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	4	0	100%	100%	48%	0%	1091	40	
39	MIRYAM RUIZ HURTADO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	2	0	100%	100%	75%	0%	1131	36	GAN0 MES DE FEBRERO
40	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	3	0	100%	100%	51%	0%	856	35	DESCALIFICADO BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
41	LEYDI VANESSA QUINTERO CARDONA	TALENTO HUMANO	8	0	100%	100%	0%	100%	0	33	SIN REQUERIMIENTOS
42	BLANCA LIBIA PARRA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	4	0	100%	100%	67%	50%	745	30	
43	CAROLINA BETANCOURT CORTES	EQUIPO DE APOYO PAE	1	0	100%	100%	74%	100%	0	14	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA TODO EL AÑO
44	CESAR AGUSTO ROJAS GIL	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	3	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA TODO EL AÑO, SIN REQUERIMIENTOS
45	LINA MARIA GIRALDO OSPINA	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	0	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA TODO EL AÑO
<b>TOTAL</b>			<b>793</b>	<b>3</b>							

El funcionario con mejor gestión en la plataforma S.A.C, en los requerimientos asignados durante el mes de junio de 2022, fue es el señor **HUGO IVÁN SERNA VÁSQUEZ**, ¡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%	99,79%
JUNIO	94,96%	100%	99,76%	100%	96,96%	99,80%	100%	99,62%
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%	

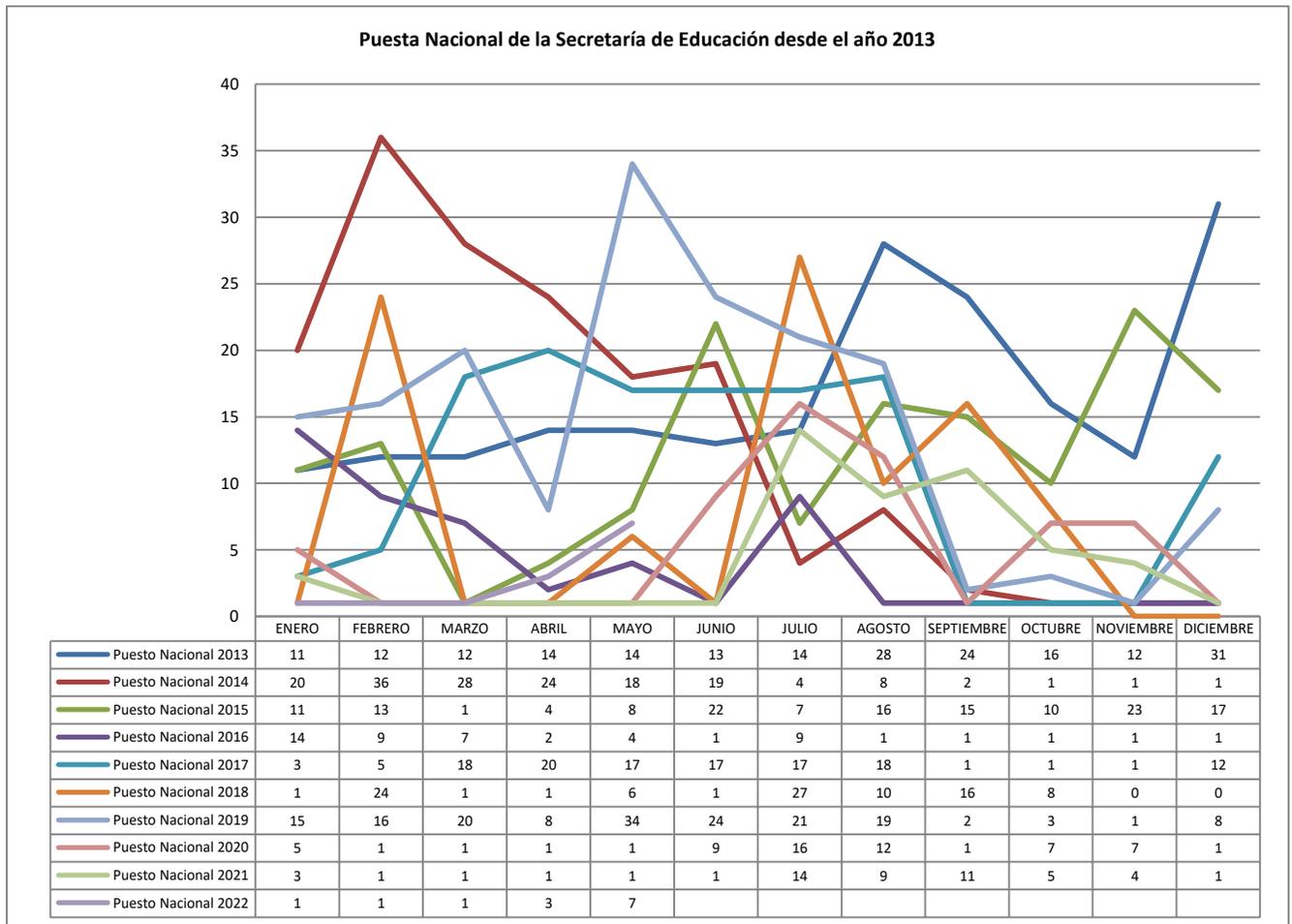
Para el mes de junio la oportunidad de respuesta es del 99,62%, lo que significa que, durante este mes se presentaron tres requerimientos vencidos, es decir que fue contestado fuera de términos, el área responsable es Gestión del Talento Humano y gestión de la cobertura).

### 5.7 RANKING AÑO 2022.

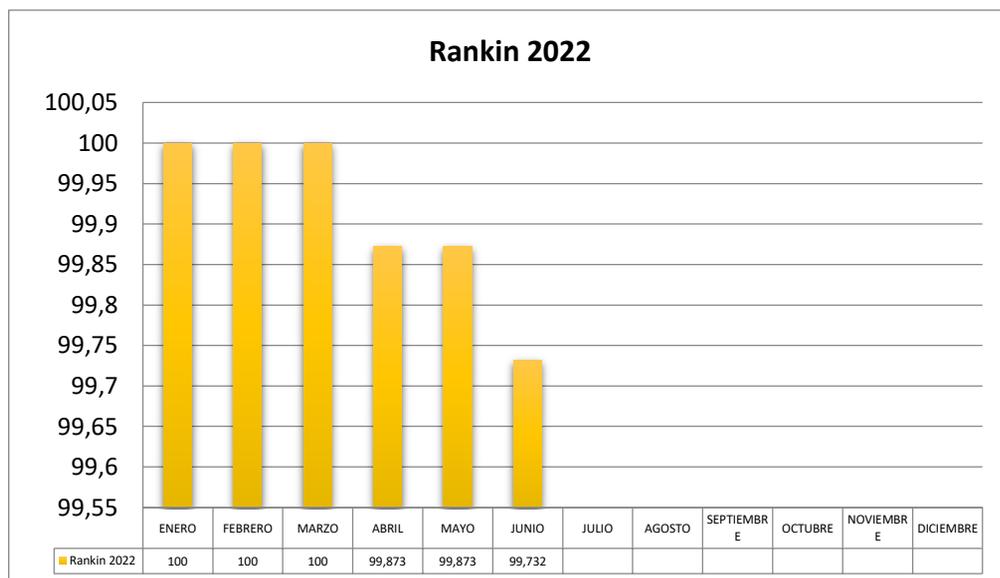
El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de junio a la fecha de la realización del informe no ha sido publicado por el Ministerio de Educación.

RANKING AÑO 2022													
	Dic 2021	Enero	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Julio	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic.
% Oportunidad de respuesta SEM	100	100	100	100	99,873	99,732	-						
Puesta a Nivel Nacional	1	1	1	1	3	7	-						

### 5.7.1. RANKING NACIONAL MES A MES DESDE EL AÑO 2013



### 5.7.2. RANKING NACIONAL MES DE JUNIO DE 2022



A la fecha de elaboración del informe el Ministerio de Educación no ha generado el Ranking Nacional



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

5.8.2. **SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LOS PQRS RADICADOS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DURANTE EL MES DE JUNIO DE 2022.** Del 5% del total de peticiones radicadas en la Secretaría de Educación, los cuales se ecogen 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, el CAR2022ER002466, corresponden al mes de mayo el cual no cumple, tambien se le hace seguimiento a los requerimientos que se contestaron fuera de terminos.

No	NUMERO S.A.C.	Contenidos	Funcionarios responsables	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
1	CAR2022ER002466	servicios públicos	Talento Humano	Se agendo y no pude asistir a el evento por incapacidad laboral por enfermedad.	NO
2	CAR2022ER003817	Usuario y contraseña aplicativo S.I.U.C.E	Gestión de la Calidad	Se confirma la recepción de la comunicación fechada el 19 de mayo, con radicado de ingreso CAR2022ER003817, con asunto: solicitud SIUCE. Desde el 23 de mayo el enlace del SIUCE, se puso en contacto con usted y proporcionó asistencia técnica para recuperación del usuario y contraseña, vía telefónica, la cual se concretó posteriormente contactando vía WhatsApp al orientador escolar a quien se le dieron las indicaciones y se le compartió el enlace de mesa de ayuda. Igualmente, el día 7 de junio, en visita de asistencia técnica al PEI en la institución presidida por usted, se aclararon las dificultades presentadas en la plataforma SIUCE.	SI
3	CAR2022ER003814	SOLICITUD COLABORACIÓN.	Gestión de la Calidad	Se dio respuesta mediante CAR2022EE006785	SI
4	CAR2022ER003559	CERTIFICADO CETIL	Talento Humano	Me permito informarle, que su solicitud de carta laboral, ya fue tramitada, por lo tanto, puede reclamar su certificado, acercándose al Área de Talento Humano, comunicándose con el Auxiliar Administrativo de hojas de vida, en el segundo piso de la Secretaría de Educación, ubicada en la Carrera 2 No. 12-50, con el documento de identidad o el soporte de radicación. Con el ánimo de brindar un servicio de calidad, es importante la actualización de sus datos básicos en el Sistema de Información Humano, en este orden de ideas, se requiere de su valiosa colaboración, para poder tener actualizado su base de datos. Por favor, traer las estampillas físicas, originales, para reclamar el certificado. Lo anterior, para su conocimiento y fines pertinentes.	SI
5	CAR2022ER004331	SPOA: 76147600017120225 0605 DELITO: VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	" Atento saludo, 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 respuesta por parte de la señora. Su residencia actualmente en la carrera 23 No. 4A-20 Barrio Villa del Sol en Cartago Valle del Cauca. La Secretaría de Educación Municipal gestionó telefónicamente el contacto víctima. 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
6	CAR2022ER004461	BIBLIOTECA ANDANTE CENTRO COMERCIAL SANTIAGO PLAZA	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Cordial saludo. Me permito informar que la actividad "BIBLIOTECA ANDANTE" que promueve el Centro Comercial Santiago Plaza, se compartió con éxito a todas las Instituciones Educativas con el fin de extender tan agradable invitación. Muchas gracias por tener en cuenta a nuestros estudiantes.	SI
7	CAR2022ER004631	Atentamente remito anexo un requerimiento en relación con los avances en el Programa de Alimentación Escolar PAE.	EQUIPO DE APOYO PAE	De manera atenta y por traslado del Despacho del señor Alcalde Municipal, corresponde a esta Secretaría dar respuesta al oficio dirigido por el Ministerio público, dando alcance a dicha solicitud se da respuesta en los siguientes términos: Con relacion a la vigencia del contrato para el año 2022, referente al suministro del programa de Alimentación Escolar PAE en el municipio de Cartago Valle, este comprende desde el día 6 de enero de 2022 hasta el día 31 de Diciembre de 2022, dándose alcance al programa durante todo el calendario escolar. Cabe resaltar que el Gobierno Municipal con el fin de iniciar oportunamente la ejecución del Programa PAE, dio inicio al trámite precontractual desde el año 2021, lo que dio como resultado que el día 17 de Enero de 2022, fecha en que inicio el calendario escolar en nuestro municipio, se comenzara a ejecutar dicho programa garantizando sin interrupciones la entrega del complemento alimentario en las instituciones Educativas oficiales, en beneficio de los niños, niñas y adolescentes. Se adjunta Contrato de Comisión 1-330-2021 y el Acta de Inicio.	SI

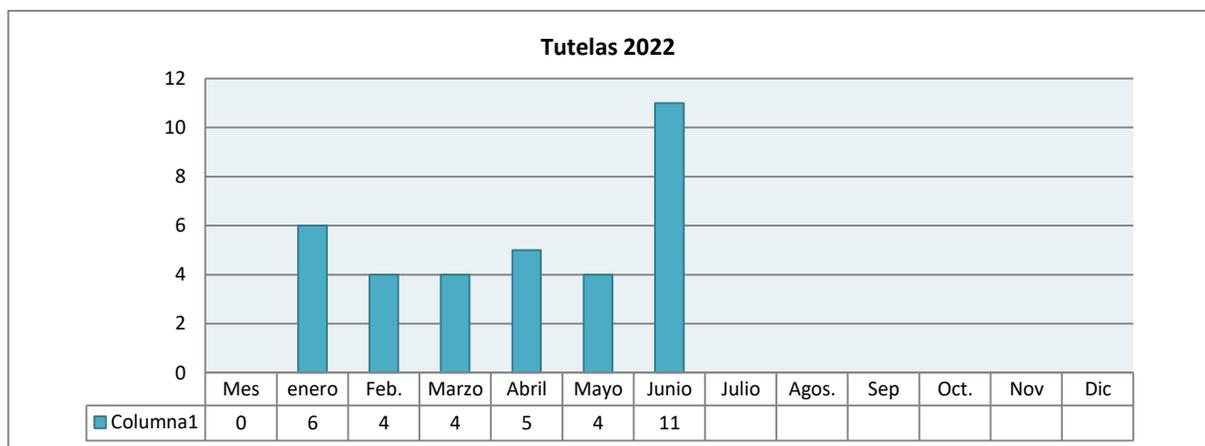
	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA</b> Nit: 891.900.493.2	<b>PAGINA [15]</b>
		<b>CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1</b>
<b>INFORME</b>		<b>VERSIÓN 1</b>

No	NUMERO S.A.C.	Contenidos	Funcionarios responsables	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
8	CAR2022ER 004915	Solicitud de Permiso Compensatorio de Media Jornada por votar el día 19 de junio	DESPACHO	Cordial saludo, De manera atenta, me permito autorizar el permiso solicitado para el día 29 de junio de 2022, por motivo del medio día compensatorio de votaciones electorales del 19 de junio del presente año.	SI
9	CAR2022ER 004331	SPOA: 76147600017120225 0605 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 NAYIBI MARCELA GALEANO BONILLA identificada con cédula de ciudadanía No.1112.788.123; en el proceso con SPOA: 761476000171202250605 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 respuesta por parte de la señora. Su residencia actualmente en la carrera 23 No. 4A-20 Barrio Villa del Sol en Cartago Valle del Cauca, Y contacto telefónico 3223127272. La Secretaría de Educación Municipal gestionó telefónicamente el contacto víctima. Se le suministró Número de celular de funcionario a cargo para colaborar con información o apoyo en gestión de sus proyectos educativos. Lo anterior, para su conocimiento y fines pertinentes.	SI

## 5.9. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2022.

Tutelas 2022	
Mes	Radicados
Enero	6
Febrero	4
Marzo	4
Abril	5
Mayo	4
Junio	11
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>

### 5.9.1. GRÁFICA TENDENCIA DE RADICACIÓN DE TUTELAS AÑO 2022.



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

5.9.2. **SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS TUTELAS RADICADAS EN EL MES DE JUNIO:** De las once (11) 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 recomienda al área de asuntos legales ampliar la información sobre estos requerimientos.

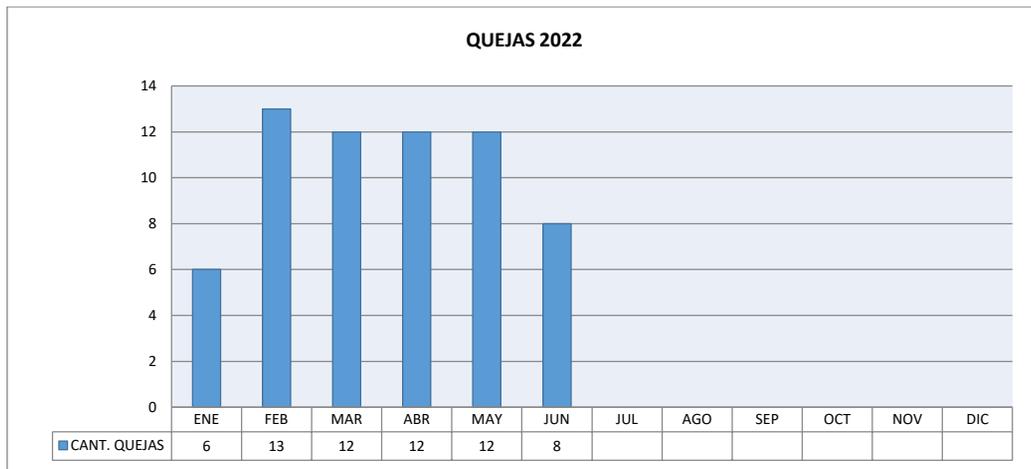
NUMERO S.A.C	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO
CAR2022ER004242	REMITO TUTELA ACCIONANTE WALTER HUMBERTO GAVIRIA PARA SU CONTESTACIÓN OPORTUNA AL JUZGADO CONFIRMAR RECIBIDO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE006351
CAR2022ER004244	JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE006356
CAR2022ER004248	Por medio del presente, envío auto admisorio, oficios de notificación y escrito de tutela con anexos.	Se dio respuesta mediante CAR2022EE006446
CAR2022ER004435	Acción DeTutela 2022-00126	Se dio respuesta mediante CAR2022EE006664
CAR2022ER004450	REFERENCIA: PROCESO ACCION DE TUTELA	Se dio respuesta mediante CAR2022EE006594
CAR2022ER004671	Asunto: AUTO ADMISORIO TUTELA	Se dio respuesta mediante CAR2022EE007253
CAR2022ER004689	REMITO TUTELA PARA SU CONTESTACIÓN OPORTUNA AL JUZGADO CONFIRMAR RECIBIDO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE007272
CAR2022ER004743	PROCESO ACCION DE TUTELA	Se dio respuesta mediante CAR2022EE007279
CAR2022ER004785	PROCESO ACCION DE TUTELA	Se dio respuesta mediante CAR2022EE007506
CAR2022ER004861	Cordial saludo: Envío auto No. 2352, escrito y anexos de la presente acción de tutela para lo pertinente.	Se dio respuesta mediante CAR2022EE007574
CAR2022ER004976	Radicación 2022-00070-00 Trámite SENTENCIA DE TUTELA PRIMERA INSTANCIA	Se dio respuesta mediante CAR2022EE006351

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

QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero	6
Febrero	13
Marzo	12
Abril	12
Mayo	12
Junio	8
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>

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

### 5.10.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS AÑO 2022.



Para el mes de junio 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 julio, 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 mayo 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	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. Ofrecemos excusas por los inconvenientes que esta situación le haya podido generar.	SI
2	CAR2022ER 000414	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	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	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 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 distintitas novedades estén plenamente cargadas, y que los salarios y egresos correspondan	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	Se trasladó 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

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

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	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	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	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	CAR2022ER 001020	-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	CAR2022ER 001053	-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	CAR2022ER 001109	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 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. 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	SI
16	CAR2022ER 001257	QUEJA CONTRA RECTOR	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	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". 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, advirtiéndole que se busca movilizar al estudiante a la reflexión para que cambie algunos comportamientos, no sin antes reconocerle que es un buen estudiante. 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.	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 IVÁN PULGARÍN, 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	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE004039	SI
21	CAR2022ER 002091	RECLAMOS DE PROCESOS DE SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE005081	SI

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

22	CAR2022ER 002120	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	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 estudiarían 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.	SI
23	CAR2022ER 002121	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE004227	SI
24	CAR2022ER 002229	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE004502	SI
25	CAR2022ER 002239	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE004460	SI
26	CAR2022ER 002252	SERVIDORES PÚBLICOS AMENAZADOS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE003605	SI
27	CAR2022ER 002375	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	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.	SI
28	CAR2022ER 002499	QUEJAS CONTRA DOCENTES	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	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.  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 presentada.  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.  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	SI
29	CAR2022ER 001753	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD – DIRECTIVOS	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	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.  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.  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	SI
30	CAR2022ER 002091	RECLAMOS DE PROCESOS DE SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	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.  Se le anexa a esta notificación, copia de la Resolución 054 del 10 de mayo de 2022.	SI
31	CAR2022ER 002120	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	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.	SI
32	CAR2022ER 002617	recurso de reposición y en subsido de apelación contra acto administrativo que ordeno pago de auxilio funerario	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE003905	SI
33	CAR2022ER 002662	OBJECCION A CIERRE DE GRUPO GRADO NOVENO	DESPACHO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE005046	SI
34	CAR2022ER	ESTAFA DE DOCENTE MARÍA	OFICINA ADMINISTRACIÓN	Se dio respuesta mediante CAR2022EE004017	SI

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

	002684	TERESA ALZÁTE PÉREZ 29393387	EDUCATIVA		
35	CAR2022ER 002693	TRASLADO QUEJA.	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	Se dio respuesta mediante CAR2022EE004019	SI
36	CAR2022ER 002869	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	CAR2022ER 002911	RECLAMACIÓN SANCIÓN POR MORA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE005031	SI
38	CAR2022ER 002992	QUEJA PRESUNTA AGRESIÓN	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	Se dio respuesta mediante CAR2022EE004555	SI
39	CAR2022ER 002994	RECLAMACIÓN SANCIÓN POR MORA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE005033	SI
40	CAR2022ER 003031	RECURSO DE REPOSICIÓN	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	De la manera más atenta y respetuosa, le solicito acercarse el día 31 de Mayo de 2022, a las 9 am a la oficina de asuntos legales y públicos de la SEM ubicada en la Carrera 2 No 12-50, con el objeto de notificarla de manera personal de la resolución No 0578 del 20 de mayo de 2022, por medio de la cual se acepta el desistimiento a un recurso de reposición y en subsidio apelación en contra de la Resolución No 0475 del 20 de abril de 2022 "mediante la cual se dio por terminado un nombramiento en provisionalidad Vacante Definitiva en la Planta de Personal Docente de la Secretaría de Educación" debido a que la recurrente desistió al recurso	SI
41	CAR2022ER 003050	RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA-MARÍA DEL SOCORRO SERNA UCHIMA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE005026	SI
42	CAR2022ER 003147	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	CAR2022ER 003158	OPOSICION A QUE CONCEDA SUSTITUCIÓN PENSIONAL	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE004795	SI
44	CAR2022ER 003284	QUEJA E INCONFORMIDAD	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	Se dio respuesta mediante CAR2022EE006230	SI
45	CAR2022ER 003337	ACOSO POR SER GAY	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE005025	SI
46	CAR2022ER 003468	QUEJA CONTRA LA I.E FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE005369	SI
47	CAR2022ER 003700	RECLAMACIÓN CONVOCATORIA NO. 03, ENCARGO DIRECTIVO DOCENTE RECTOR - 1 VACANTE DEFINITIVA IE INDALECIO PENILLA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE005405	SI
48	CAR2022ER 003724	recurso de apelación de rectoría	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE005571	SI
49	CAR2022ER 003846	Dificultad de trabajo en equipo con el Auxiliar Administrativo con funciones de Pagador Jesús Iván Morales Jordán.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE006345	SI
50	CAR2022ER 003914	QUEJA CONTRA COORDINADOR - DOCENTE IE. INDALECIO PENILLA	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	Se dio respuesta mediante CAR2022EE006037	SI
51	CAR2022ER 003915	QUEJA CONTRA COORDINADOR - DOCENTE IE. INDALECIO PENILLA	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	Se dio respuesta mediante CAR2022EE006039	SI
52	CAR2022ER 004023	ORIENTADORA QUE NIEGA CUPO	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	Se dio respuesta mediante CAR2022ER004023	SI
53	CAR2022ER 004047	RECLAMACIÓN SANCIÓN POR MORA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Anexamos, para su seguimiento, el Radicado 20221011744532 de la Fidupervisora S.A., al tiempo, que le recomendamos, subsanar su petición, ante ese Despacho, dado que, tanto en la relación fáctica, como en las pretensiones, se reclama ante la Secretaría de Educación del Valle y no ésta, certificada, que funge como nominadora del docente, Secretaría de Educación Municipal de Cartago, Valle del Cauca	SI
54	CAR2022ER 004080	QUEJA POR VULNERACIÓN DE DERECHOS	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	Se dio respuesta mediante CAR2022EE006111	SI
55	CAR2022ER 004124	QUEJA POR MALTRATO A ESTUDIANTE POR PARTE DE COMPAÑEROS Y LA INSITUACIÓN NO TOMA CORRECTIVOS NECESARIOS	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Copia en físico de la queja que se adjunta fue presentada a usted por el P.U Luis Olmes Quintero Muñoz, secretario técnico del Comité Municipal de Convivencia Escolar, pero no se ha recibido respuesta dado que ustedes argumentan que están realizando la investigación pertinente.	SI
56	CAR2022ER 004241	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	Se dio respuesta mediante CAR2022EE006596	SI
57	CAR2022ER 004365	DISCRIMINACION POR PARTE PROFESOR	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE006475	

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

58	CAR2022ER 004389	ADJUNTO: *ESCRITO DE RECLAMACIÓN *PODER PARA ACTUAR Y ANEXOS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE006564	SI
59	CAR2022ER 004428	ASUNTO: TRASLADO DE PRESUNTO MALTRATO POR PARTE DE LA DOCENTE	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE006915	SI
60	CAR2022ER 004610	-Reclamación administrativa -Poder otorgado para el abogado -Resolución de cesantías -Recibo de pago -Cedula	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE006926	SI
61	CAR2022ER 004612	-Reclamación administrativa -Poder otorgado para el abogado -Resolución de cesantías -Recibo de pago -Cedula	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE006916	SI
62	CAR2022ER 004750	Respetuosamente informo que este Despacho actuando dentro del proceso de la referencia mediante auto de fecha 10 de junio de 2022, concedió recurso de apelación interpuesto por la parte demandada, contra la auto proferida por este Juzgado el 17 de mayo de 2022, y dispuso remitir el expediente al Tribunal Administrativo del Valle del Cauca.	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	Se dio respuesta mediante CAR2022EE007301	SI
63	CAR2022ER 004770	Para los fines pertinentes me permito manifestarle que en providencia del 23/06/2022 el H. Magistrado(a) de TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DEL VALLE DEL CAUCA, dispuso Traslado de recurso de queja en el asunto de la referencia.	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	Asignado	N/A

### 5.11. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2022	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG	0
ACOSO LABORAL	0
ADMINISTRATIVOS	7
COBROS	2
CONVIVENCIA	0
CUPOS	2
E.T.D.H.	0
INFRAESTRUCTURA	0
N.E.D.D.	0
NO IDENTIFICADA	0
PAE	0
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	11
SALUD	0
SONIDO Y OTROS	1
TRÁMITES	39
TRANSPORTE	0
AMENAZAS	1
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>

**ANÁLISIS:** De las 63 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2022, 39 corresponden a quejas por trámites, 7 corresponde a quejas en contra de funcionarios administrativos, 11 contra docentes y directivos docentes, una queja por amenazas, una queja por cobros excesivos y 2 quejas 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 [22] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

### 5.11.1. INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

QUEJAS 2022	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ZARAGOZA	0
S.M.J.	0
M.A.	0
ACADÉMICO	0
A.L.P.	4
A.H.G.	1
R.M.B.	1
C.C.	5
GABO	3
I.P.	6
M.Q.P.	0
L.G.	1
SEM	37
OTRO (Privados y ETDH)	5
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>

**ANÁLISIS:** De las 63 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido del año 2022, 39 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, Ciudad Cartago, 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 BULLYNG															0
ACOSO LABORAL															0
ADMINISTRATIVOS					1	1		2	1					2	7
COBROS														2	2
CONVIVENCIA															0
CUPOS							1	1							2
E.T.D.H.															0
INFRAESTRUCTURA															0
N.E.D.D.															0
NO IDENTIFICADA															0
PAE															0
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES					2			2	1	5		1			11
SALUD															0
SONIDO Y OTROS										1					1
TRÁMITES									1				37	1	39
TRANSPORTE															0
AMENAZAS					1										1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>37</b>	<b>5</b>	<b>63</b>

### 5.12. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

**INTERNET:** Durante el mes de junio no se presentaron fallas 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 junio se presentó fallas en la plataforma S.A.C V 2.0; debido a una actualización que realizó el Ministerio de Educación quien es la entidad que administra dicho aplicativo, estas 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 793 requerimientos en el mes de junio de 2022, de los cuales 153 a la fecha del informe se encuentran asignados, 8 en trámite y 632 en estado finalizado

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

- ✓ Se puede observar una disminución en el número de radicados comparado con el mes anterior, pasando de 955 requerimientos radicados en el mes de mayo a 793 en el mes de junio de 2022, de igual manera hay una disminución en el número de usuarios atendidos pasando de 709 en el mes de mayo a 620 en el mes de junio de 2022.
- ✓ En el mes de junio 2022 el canal más utilizado por los usuarios es el canal personal con 269 solicitudes y una participación del 33,922% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, por el canal web (sistema de información S.A.C) se recibieron 297 solicitudes correspondiente al 37,453% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 25,977%, correspondiente a 206 solicitudes; por correo certificado se recibió el 2,522%, vía telefónica se recibió 1 solicitud, generando el 0,126% de participación.
- ✓ En el mes de junio de 2022 se radicaron 806 documentos externos (EE), y 778 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 79 comunicaciones, con un aumento del 109% de radicaciones diarias frente al mes de mayo del mismo año y un total de 7810 radicaciones de salida durante el año 2022.
- ✓ La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de junio de 2022, es de 99,62%.
- ✓ El funcionario con mejor gestión en la plataforma S.A.C, en los requerimientos asignados durante el mes de mayo de 2022, fue es el señor **HUGO IVÁN SERNA VÁSQUEZ**, ¡felicitaciones!
- ✓ El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de junio a la fecha de la realización del informe no ha sido publicado por el Ministerio de Educación.
- ✓ Del 5% del total de peticiones radicadas en la Secretaría de Educación, los cuales se ecogen 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, el CAR2022ER002466, corresponden al mes de mayo el cual no cumple, tambien se le hace seguimiento a los requerimientos que se contestaron fuera de terminos.
- ✓ De las once (11) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación durante este mes, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento.
- ✓ Para el mes de junio 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 julio, 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 mayo 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)