

	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  
MAYO DE 2022.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:  
Junio 06 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 mayo 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 mayo 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 mayo 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 mayo 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 mayo 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.

5- ELEMENTOS ANALIZADOS

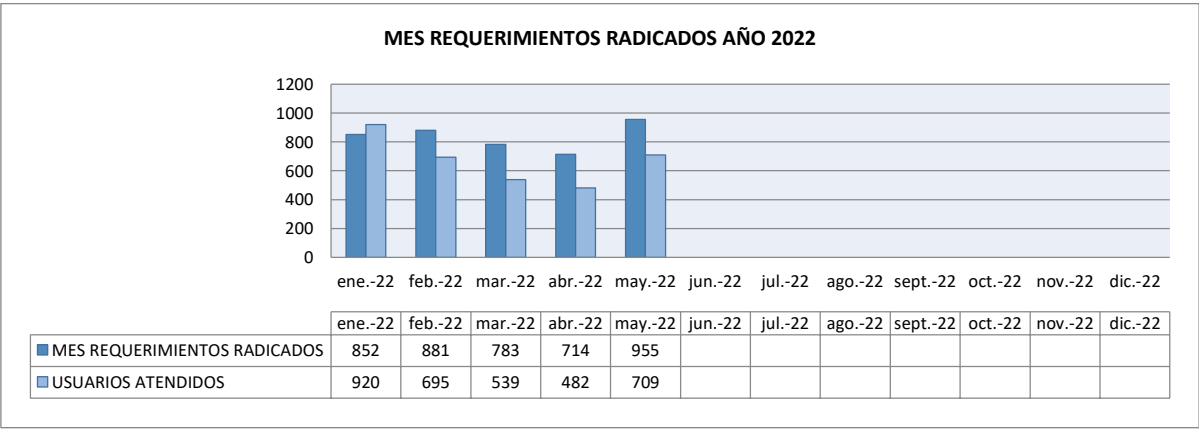
- ✓ ESTADO ACTUAL. RESUMEN DE RADICACIÓN.
- ✓ PERIODO: 1° de mayo de 2022 al 31 de mayo 2022.
- ✓ Fecha de Elaboración: junio 06 de 2022.

Total, de Requerimientos.	955
Asignado	258
En trámite	3
Finalizado	694
Abierto	0
Anulado	0

5.1. Resumen de radicación año 2022

MES	MES REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
Ene-22	852	19	45	920	48
Feb-22	881	20	44	695	35
Mar-22	783	22	36	539	25
Abr-22	714	18	40	482	27
May-22	955	21	45	709	34
Jun-22					
Jul-22					
Ago-22					
Sept-22					
Oct-22					
Nov-22					
Dic-22					
TOTAL	4185	100	210	3345	168

5.1.1. GRAFICA

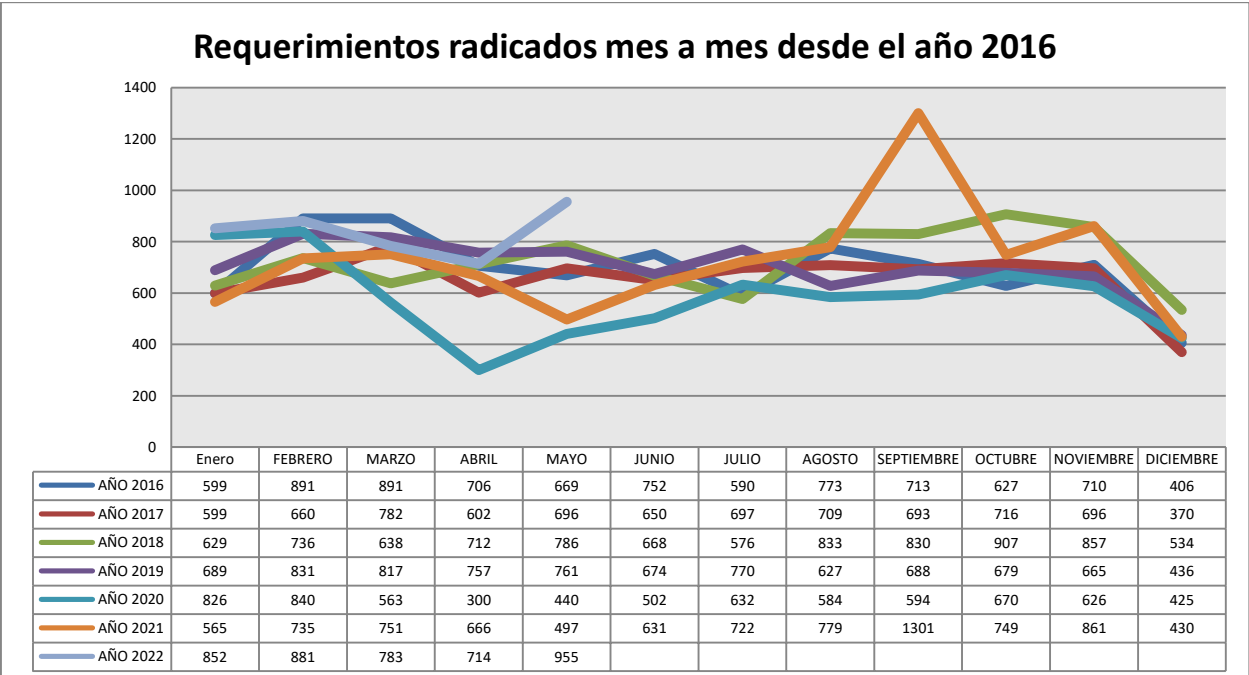


**ANÁLISIS:** Se puede observar un aumento en el número de radicados comparado con el mes anterior, pasando de 714 requerimientos radicados en el mes de abril a 955 en el mes de mayo de 2022, de igual manera hay un aumento en el número de usuarios atendidos pasando de 482 en el mes de abril a 709 en el mes de mayo de 2022.

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

No. Requerimientos radicados.							
MES	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
Enero	599	599	629	689	826	565	852
FEBRERO	891	660	736	831	840	735	881
MARZO	891	782	638	817	563	751	783
ABRIL	706	602	712	757	300	666	714
MAYO	669	696	786	761	440	497	955
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	4185

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 955 requerimientos, al realizar comparación de las radicaciones hechas desde el año 2016 durante el mes de mayo, el 2022 ocupa el primero lugar con mas radicaciones para este mes.

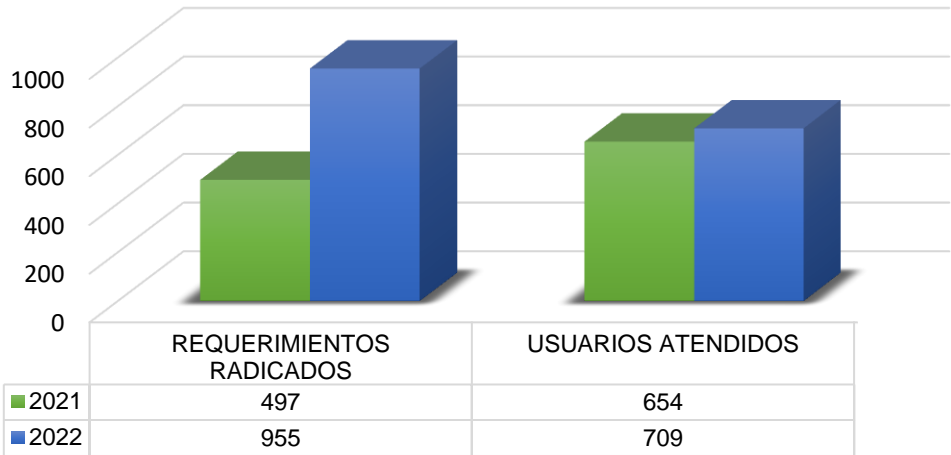
En comparación con el año inmediatamente anterior se evidencia un aumento del 48% pasando de 714 requerimientos en el año 2021 a 955 en el año 2022 durante el mes de mayo.

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.

5.3. Resumen radicación mayo 2021 VS mayo 2022.

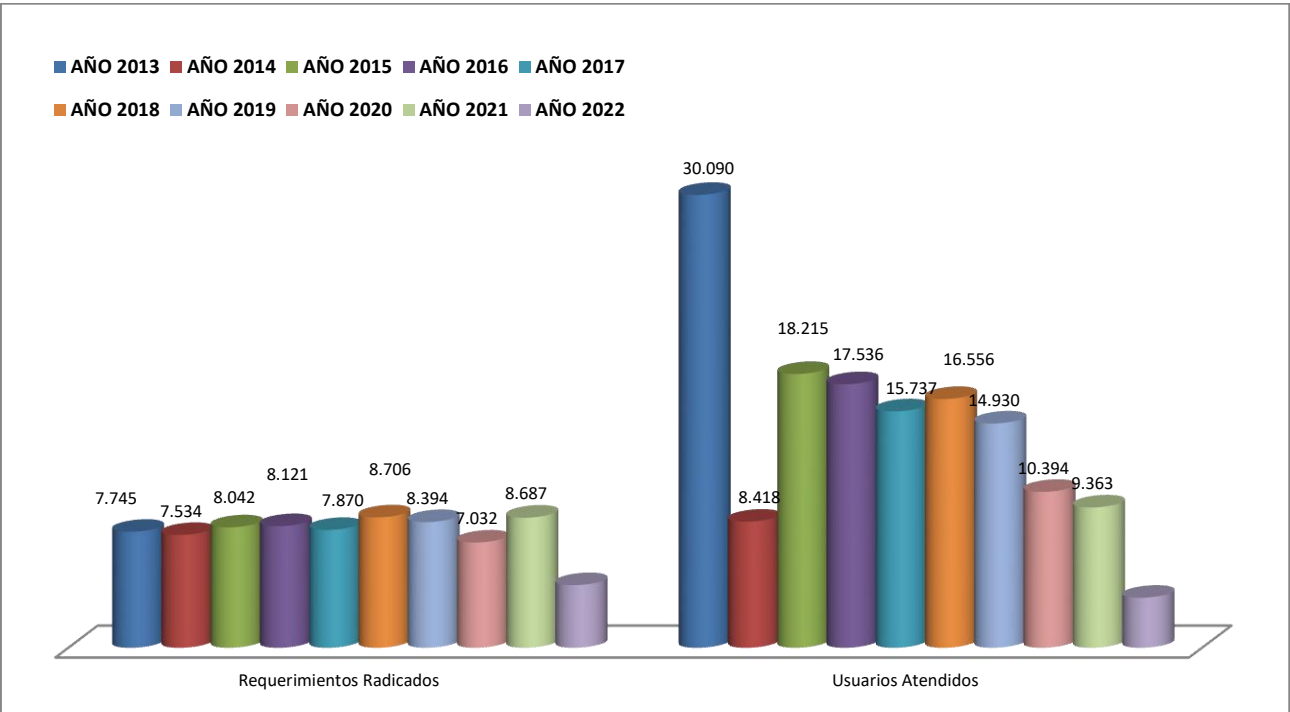
AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
MAYO 2021	497	20	25	654	33
MAYO 2022	955	21	45	709	34

5.3.1. Gráfica de raditaciones de Mayo 2021 vs Mayo 2022



**ANÁLISIS:** Al realizar comparación con el año 2021, se evidencia que el mes de mayo presenta, un aumento del 48% en la cantidad de requerimientos radicados, pasando de 497 en el 2021 a 955 en el 2022, de igual manera se puede evidenciar un aumento del 8% en el número de usuarios atendidos; pasando de 654 en al año 2021 a 709 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.

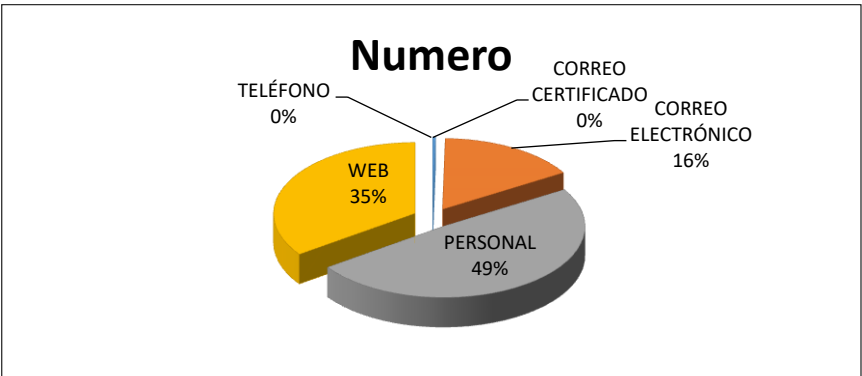


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

5.4. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	%
CORREO CERTIFICADO	3	0,314
CORREO ELECTRÓNICO	153	16,021
PERSONAL	467	48,901
WEB	332	34,764
TELÉFONO	0	0,000
Total	714	100

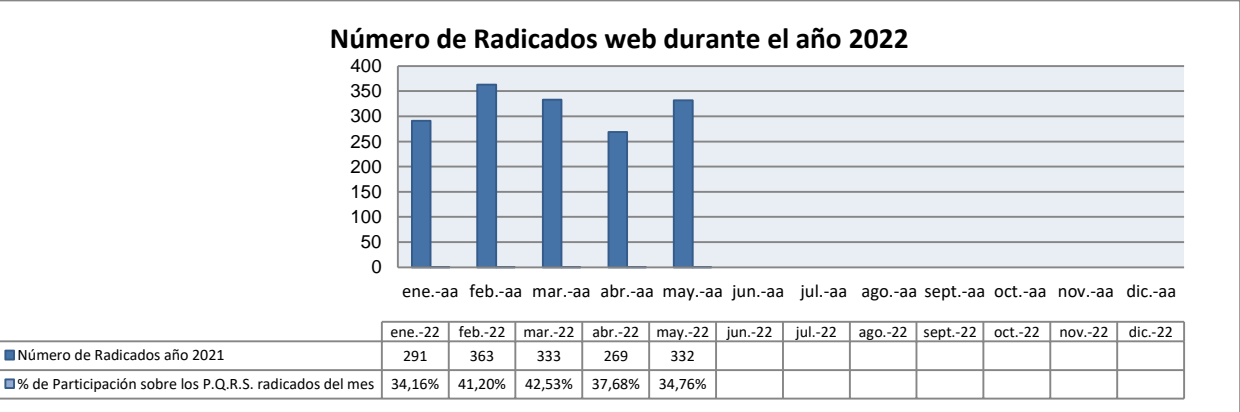
5.4.1. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL



**Análisis:** En el mes de mayo 2022 el canal más utilizado por los usuarios es el canal personal con 467 solicitudes y una participación del 48,901% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, por el canal web (sistema de información S.A.C) se recibieron 332 solicitudes correspondiente al 34,764% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 16,021%, correspondiente a 153 solicitudes; por correo certificado se recibió el 0,314%, vía telefónica no se recibió ninguna solicitud, generando el 0,00% de participación.

5.4.2. Número de radicaciones WEB año corrido 2022

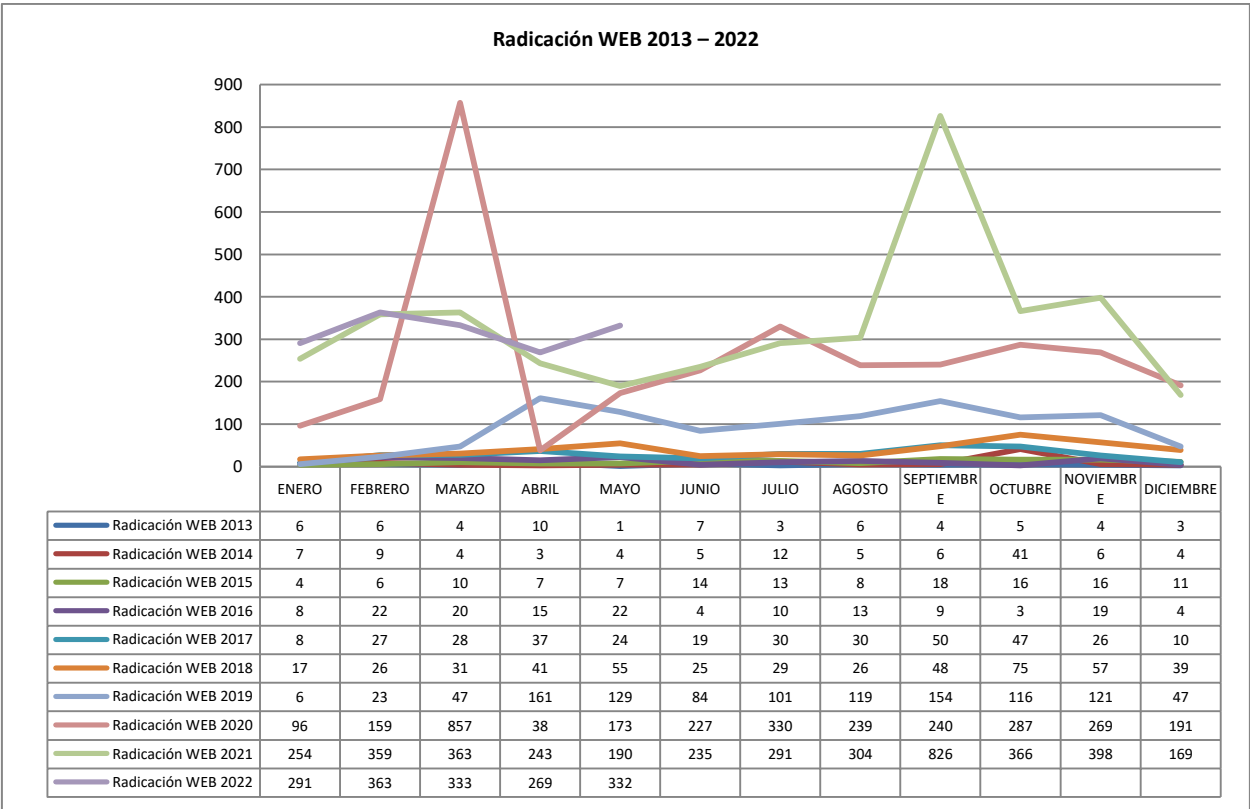
Mes/Año	Ene 2022	Feb 2022	Mar 2022	Abr 2022	Mayo 2022	Jun 2022	Jul 2022	Ago. 2022	Sep. 2022	Oct 2022	Nov 2022	Dic 2022
Número de Radicados en el mes	291	363	333	269	332							
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	34,155	41,203	42,529	37,675	34,764							



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	
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	1588

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 radicaciones web y en lo que va corrido del año 2022 se han recibido 1588 requerimientos mediante este canal.



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

MES	No. Requerimientos Externos (EE)	No. Respuestas enviadas (RE)	Total	Días Hábiles	Promedio de Radicación diaria
Enero	683	490	1173	19	62
FEBRERO	656	542	1198	20	60
MARZO	783	624	1407	22	64
ABRIL	603	387	990	18	55
MAYO	796	662	1458	21	69
JUNIO					
JULIO					
AGOSTO					
SEPTIEMBRE					
OCTUBRE					
NOVIEMBRE					
ENERO					
TOTAL	3521	2705	6226	100	62

**ANÁLISIS:** En el mes de mayo de 2022 se radicaron 796 documentos externos (EE), y 662 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 69 comunicaciones, con un aumento del 32% de radicaciones diarias frente al mes de abril del mismo año y un total de 6226 radicaciones de salida durante el año 2022.

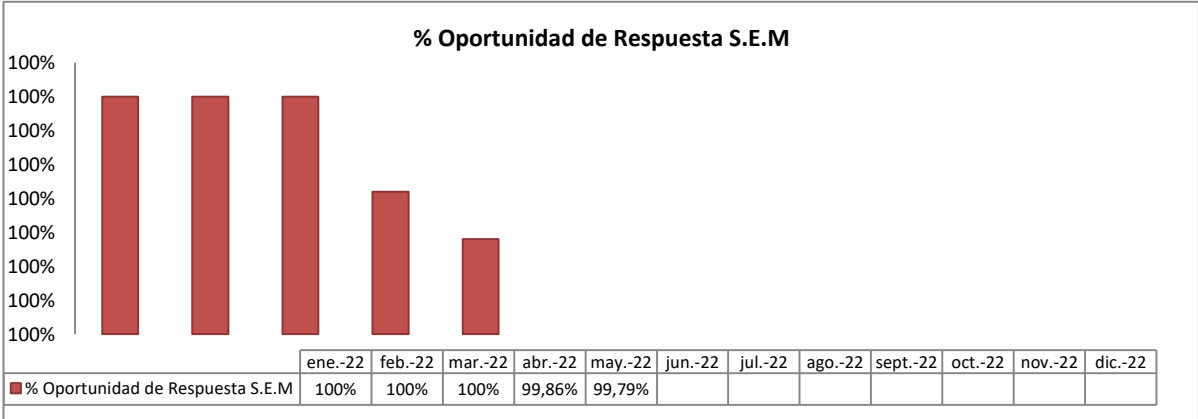
De las radicaciones que se remiten vía correo electrónico o vía web, no se tiene copia en el área de atención al ciudadano, con la finalidad de racionalizar el uso del papel, sin embargo, se puede consultar en la plataforma S.A.C con el número de radicado.

5.6. INDICADOR DE GESTIÓN:

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

Oportunidad de Respuesta S.E.M. año 2022												
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
% Oportunidad de Respuesta S.E.M	100	100	100	99,86	99,79							

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



Durante el mes de mayo la Secretaría de Educación no gestionó dos solicitudes a tiempo, generando vencimientos en los radicados CAR2022ER002466, CAR2022ER003523.



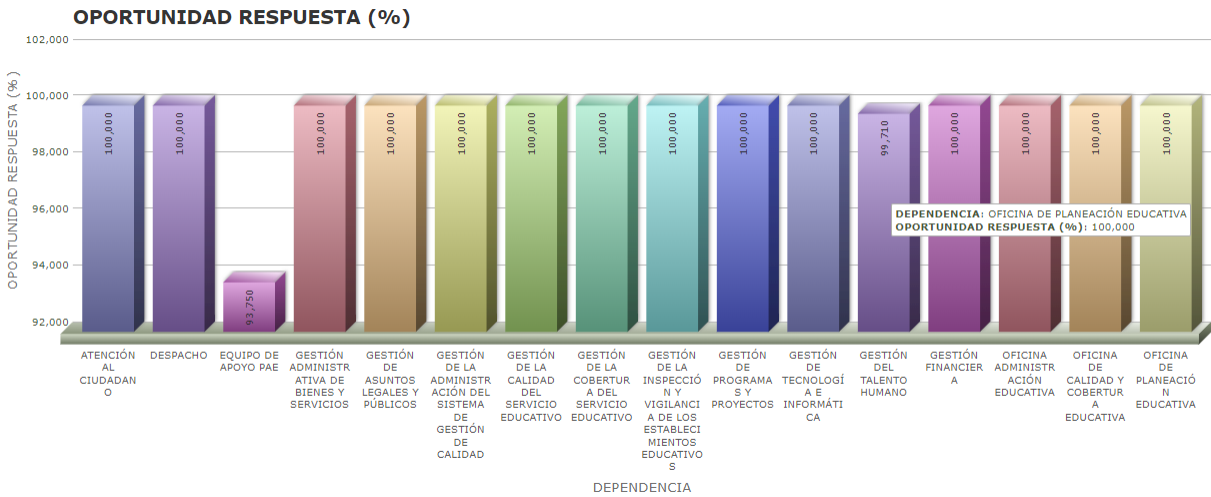
A continuación, se describe la fórmula aplicada para arrojar los resultados del indicador del área de Atención al ciudadano.

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

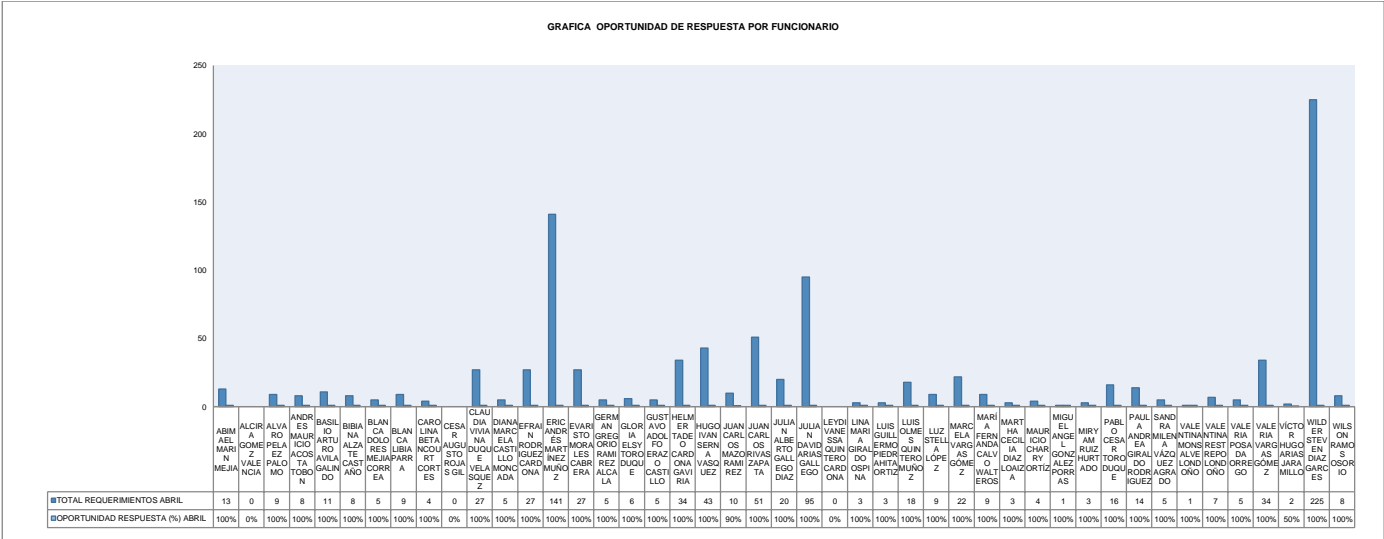
Oportunidad de respuesta	Total, requerimientos	955	99,79%
	Contestados a tiempo	953	
	Contestados fuera de tiempo	2	
% Oportunidad de respuesta		99,79%	

5.6.2 Oportunidad de respuesta por Dependencia mes de mayo 2022.

Estos resultados se sacan del total de requerimientos que debían contestar los funcionarios de la Secretaría de Educación en el mes de mayo de 2022, es decir que tengan fecha de vencimiento durante el periodo correspondiente al 1 de mayo 2022 al 30 de mayo de 2022, evidenciando que el área de talento Humano y el equipo de apoyo PAE, 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 MAYO.

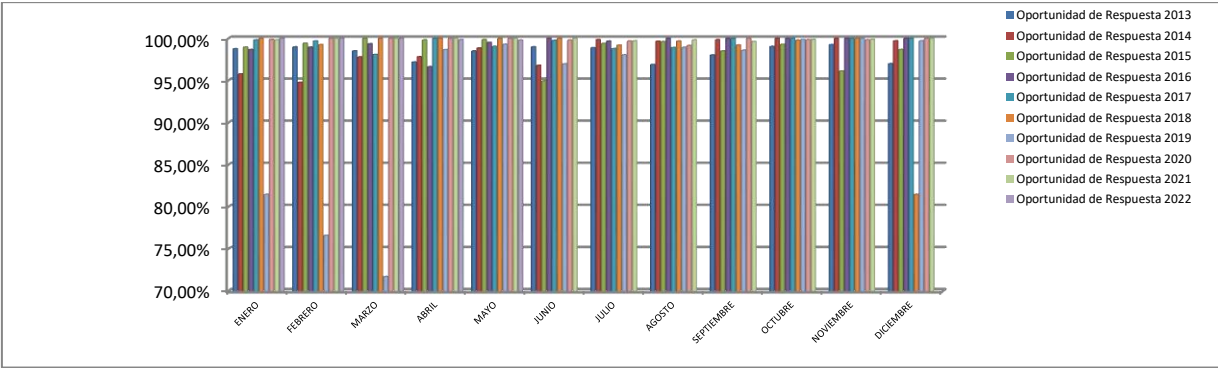


5.6.4.REQUERIMIENTOS RADICADOS POR FUNCIONARIO.

MAYO 2022											
No.	NOMBRE	AREA	TOTAL REQUERIMIENTOS	VENCIDOS DEL MES	OPORTUNIDAD DE GESTION	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA TOTAL-VENC	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA FINALIZADOS	OPORTUNIDAD FINALIZADO RAPIDO	CANT. CARAC	PUNTAJE FINAL	OBSERVACIONES
1	JULIAN DAVID ARIAS GALLEG0	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	95	0	100%	100%	81%	0%	29776	104	
2	JULIAN ALBERTO GALLEG0 DIAZ	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	20	0	100%	100%	95%	5%	4493	97	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA TODO EL AÑO
3	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	11	0	100%	100%	90%	0%	1279	94	
4	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	27	0	100%	100%	93%	11%	13696	93	GANÓ MES DE ENERO
5	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	DEL TALENTO HUMANO	225	0	100%	100%	84%	1%	63653	92	
6	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	DEL TALENTO HUMANO	34	0	100%	100%	82%	0%	50801	92	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS HASTA JULIO 2022
7	EVARISTO MORALES CABRERA	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	27	0	100%	100%	82%	0%	58813	87	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA OCTUBRE
8	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	43	0	100%	100%	87%	37%	168617	85	
9	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	18	0	100%	100%	88%	17%	7337	81	
10	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	DEL TALENTO HUMANO	51	0	100%	100%	82%	65%	1174	80	DESCALIFICADO POR VENCIDO JUNIO 2022
11	VALERIA VARGAS GÓMEZ	DEL TALENTO HUMANO	34	0	100%	100%	87%	79%	2652	80	
12	MARCELA VARGAS GÓMEZ	DESPACHO	22	0	100%	100%	86%	41%	9244	79	
13	ABIMAEI MARIN MEJIA	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	13	0	100%	100%	79%	0%	22932	79	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA TODO EL AÑO
14	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	DEL TALENTO HUMANO	27	0	100%	100%	86%	30%	46400	79	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA OCTUBRE
15	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	8	0	100%	100%	90%	0%	49762	78	
16	PAULA ANDREA GRALDO RODRIGUEZ	ATENCIÓN AL CIUDADANO	14	0	100%	100%	89%	64%	5691	78	
17	ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ	DEL TALENTO HUMANO	141	0	100%	100%	74%	62%	34437	77	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA MES DE JUNIO 2022
18	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	DESPACHO	9	0	100%	100%	78%	0%	10720	74	
19	LUZ STELLA LÓPEZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	9	0	100%	100%	77%	0%	2484	73	
20	ANDRÉS MAURICIO ACOSTA TOBON	TALENTO HUMANO	8	0	100%	100%	87%	13%	4604	72	
21	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	5	0	100%	100%	87%	0%	1346	72	
22	ALVARO PELAEZ PALOMO	TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	9	0	100%	100%	60%	0%	2018	69	
23	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	EQUIPO DE APOYO PAE	7	0	100%	100%	91%	57%	741	69	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA TODO EL AÑO
24	WILSON RAMOS OSORIO	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	8	0	100%	100%	88%	25%	4705	66	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
25	PABLO CESAR TORO DUQUE	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	16	0	100%	100%	83%	69%	1383	65	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA TODO EL AÑO
26	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	Administración del Sistema Calidad	3	0	100%	100%	89%	0%	247	65	
27	BLANCA LIBIA PARRA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	9	0	100%	100%	74%	22%	1895	59	
28	GLORIA ELSY TORO DUQUE	DEL TALENTO HUMANO	6	0	100%	100%	79%	0%	7432	56	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS E INTERNOS HASTA JULIO 2022
29	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	DEL TALENTO HUMANO	5	0	100%	100%	79%	0%	6239	54	
30	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	5	0	100%	100%	75%	0%	1911	53	DESCALIFICADO BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
31	MIRYAM RUIZ HURTADO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	3	0	100%	100%	91%	33%	804	53	GANÓ MES DE FEBRERO
32	CAROLINA BETANCOURT CORTES	EQUIPO DE APOYO PAE	4	0	100%	100%	94%	75%	359	52	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA TODO EL AÑO
33	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	0	100%	100%	81%	20%	2659	51	
34	VALERIA POSADA ORREGO	PROGRAMAS Y PROYECTOS	5	0	100%	100%	0%	0%	0	49	
35	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	DEL TALENTO HUMANO	10	1	100%	90%	62%	100%	0	47	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS HASTA AGOSTO 2022
36	VÍCTOR HUGO ARIAS JARAMILLO	EQUIPO DE APOYO PAE	2	1	100%	50%	87%	0%	265	46	DESCALIFICO POR VENCIDOS TODO EL AÑO
37	MIGUEL ANGEL GONZALEZ PORRAS	TALENTO HUMANO	1	0	100%	100%	86%	0%	335	45	
38	MAURICIO CHARRY ORTÍZ	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	4	0	100%	100%	64%	0%	12378	43	
39	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	FINANCIERA	5	0	100%	100%	80%	60%	558	43	GANÓ MES DE ABRIL
40	LINA MARIA GIRALDO OSPINA	EQUIPO DE APOYO PAE	3	0	100%	100%	84%	67%	181	42	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA TODO EL AÑO
41	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	DESPACHO	3	0	100%	100%	73%	0%	2216	40	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA TODO EL AÑO
42	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1	0	100%	100%	0%	0%	0	23	GANÓ MES DE MARZO
43	ALCIRA GOMEZ VALENCIA	TALENTO HUMANO	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	17	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA, SIN REQUERIMIENTOS
44	CESAR AUGUSTO ROJAS GL	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	16	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA TODO EL AÑO, SIN REQUERIMIENTOS
45	LEYDI VANESSA QUINTERO CARDONA	TALENTO HUMANO	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	13	SIN REQUERIMIENTOS
TOTAL			955	2							

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 **JULIÁN DAVID ARIAS GALLEG0**, ¡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%	
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%	

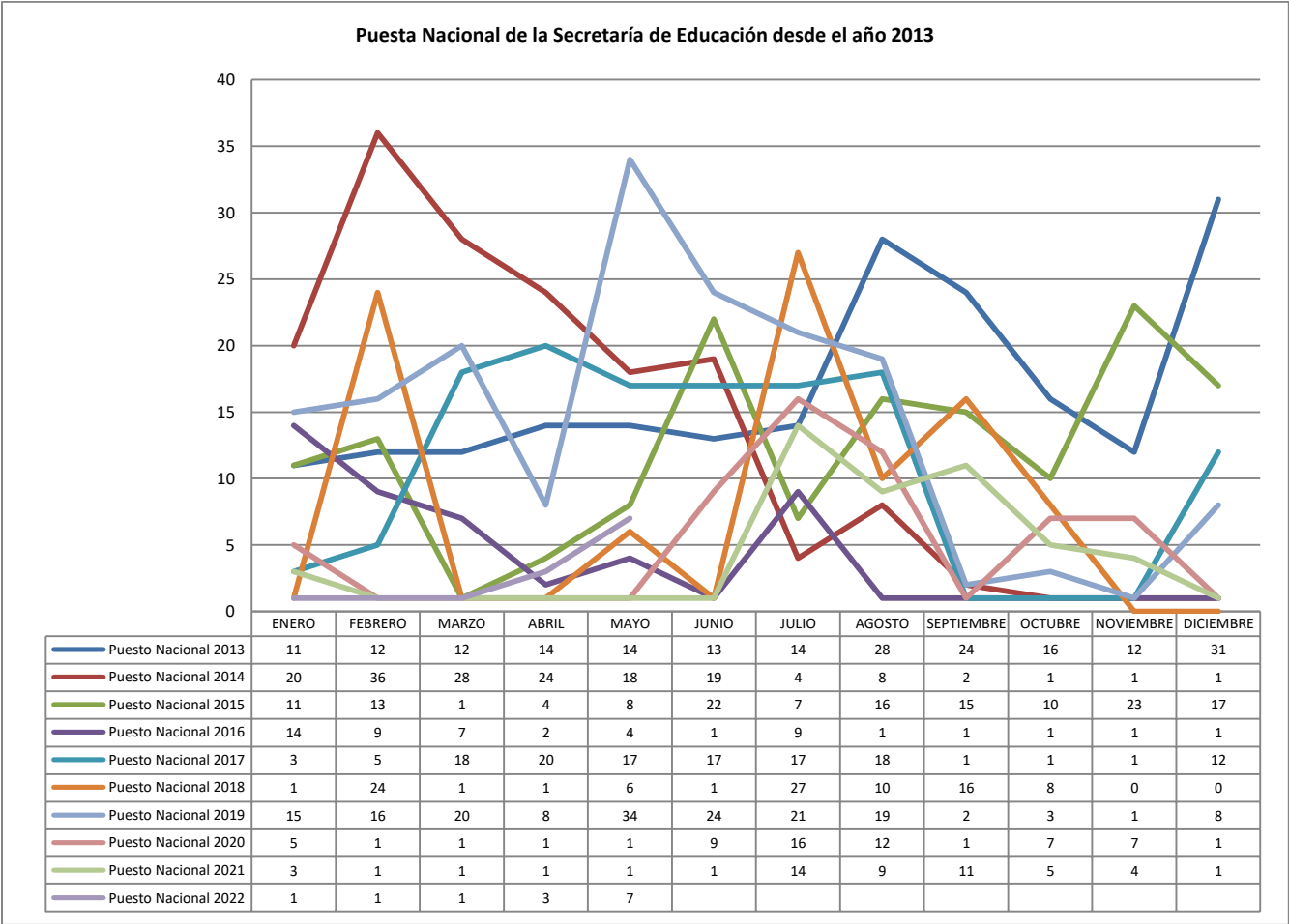
Para el mes de mayo la oportunidad de respuesta es del 99,79%, lo que significa que, durante este mes se presentó dos requerimientos vencidos, es decir que fue contestado fuera de términos, el área responsable es Gestión del Talento Humano y equipo de apoyo PAE).

5.7 RANKING AÑO 2022.

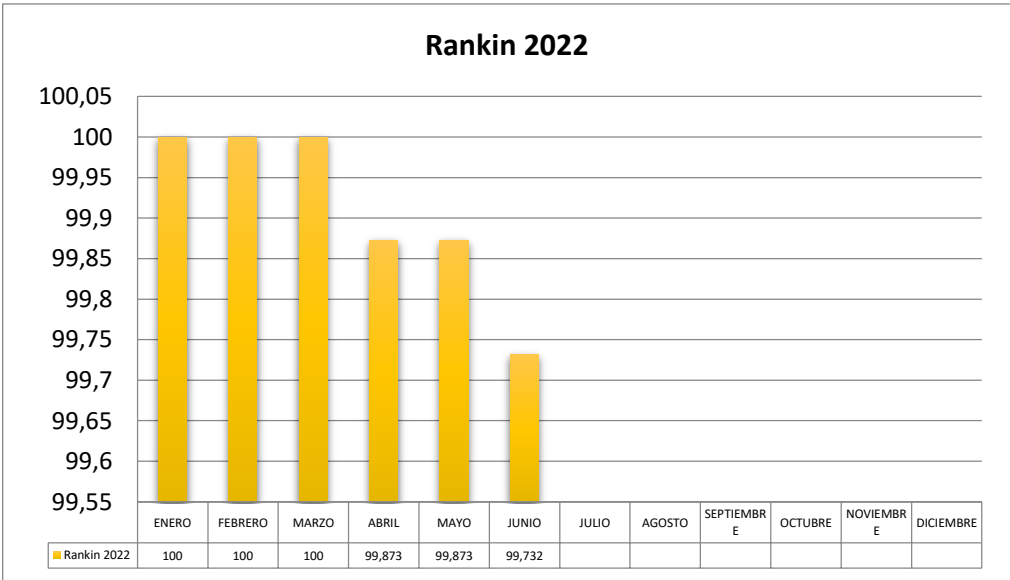
El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de mayo de 2022 es del 99,732%, ocupando el puesto 7 a nivel Nacional.

RANKING AÑO 2022													
	Dic 2021	Enero	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Julio	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic.
% Oportunidad de respuesta SEM	100	100	100	100	99,8	99,7							
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 MAYO DE 2022



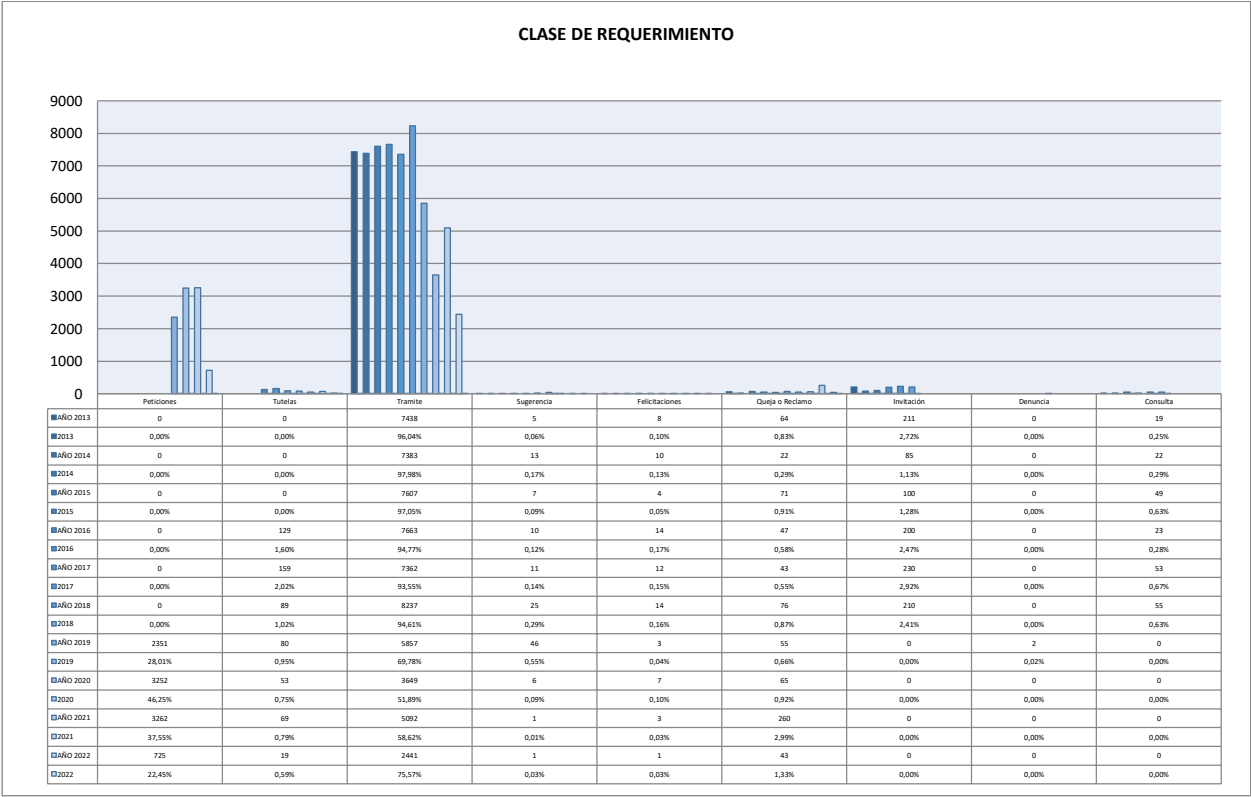
La Secretaria de Educación a nivel nacional durante el mes de mayo de 2022, generó un Ranking del 99,873%, ocupando el puesto No. 3

5.8. TENDENCIA DE RADICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.

5.8.1. Clase de requerimientos radicados.

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

TIPO DE REQUERIMIENTOS AÑO 2022																																					
DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO.	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	No. De respuestas que se contestaron a tiempo o fuera de términos)																							
														ENERO		FEB		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGO		SEP		OCT		NOV		DEC	
														SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
AÑO 2022																																					
Solicitudes y/o peticiones Derechos de Petición	184	227	198	116	145								870	184	0	227	0	198	0	116	0	143	2														
TUTELAS	6	4	4	5	4								23	6	0	4	0	4	0	5	0	4	0														
Trámites	655	636	569	581	794								3235	655	0	636	0	569	0	580	1	794	0														
Sugerencias	0	1	0	0	0								1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0														
Felicitaciones	1	0	0	0	0								1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0														
Quejas y Reclamos	6	13	12	12	12								55	6	0	13	0	12	0	12	0	12	0														
TOTAL	852	881	783	714	955	0	0	0	0	0	0	0	4185	852	0	881	0	783	0	713	1	953	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
														852	0	881	0	783	0	714	955	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					



TIPO REQUERIMIENTO	AÑO 2013	2013	AÑO 2014	2014	AÑO 2015	2015	AÑO 2016	2016	AÑO 2017	2017	AÑO 2018	2018	AÑO 2019	2019	AÑO 2020	2020	AÑO 2021	2021	AÑO 2022	2022
Peticiones	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2351	28,01%	3252	46,25%	3262	37,55%	870	20,79%
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%	23	0,55%
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%	3235	77,30%
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	0,02%
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	0,02%
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%	55	1,31%
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%	4185	100%

En la Secretaria de Educación en lo que va corrido el año 2022 se han radicado un total de 4185 requerimientos a través del Sistema de Atención al Ciudadano S.A.C, de los cuales el 77,30% corresponde a trámites, el 20,79% a peticiones y una 1,31% a quejas.

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

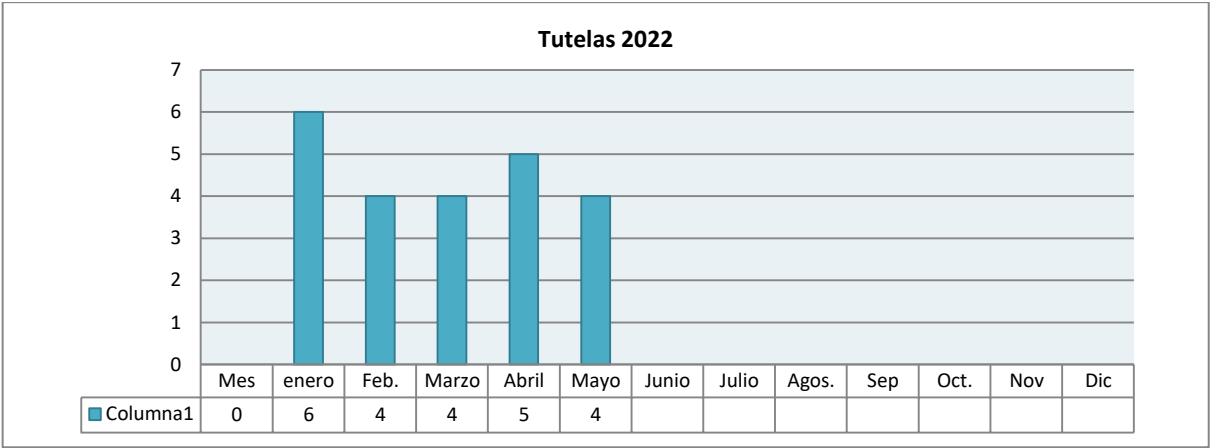
No	NUMERO S.A.C.	Contenidos	Funcionarios responsables	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
1	CAR2022ER003305	SALIDAS PEDAGÓGICAS	Inspección y Vigilancia	Se dio respuesta mediante radicado CAR2022EE004974	SI
2	CAR2022ER003584	RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACIÓN	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Cordial saludo, Le comunico que hemos recibido el documento con los ajuste y modificaciones al SIEE de su institución. Se hace imperativo de acuerdo a la Normatividad vigente que nos aporte el cuerpo entero del documento con los 11 puntos que contempla el decreto 1290, y los apartados para la Evaluación Inclusiva y para la Evaluación formativa. Muy agradecida por su colaboración	SI
3	CAR2022ER004033	CARTA LABORAL CON FUNCIONES para en concurso de méritos	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Cordial Saludo: Teniendo en cuenta, que mediante radicado No. CAR2022ER004034, de fecha 25 de mayo de 2022, la señora LUZ MARIEYE, realizó desistimiento del radicado CAR2022ER004033, por medio de la cual solicita: "SOLICIUTD CARTA LABORAL CON FUNCIONES para en concurso de méritos". Por lo anteriormente expuesto, este Despacho, le informa, que se acepta y decreta el desistimiento de la solicitud, en la fecha 27 de mayo de 2022. Se hace constar, que contra el presente acto administrativo, que se notifica, procede el recurso de Reposición, que podrá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación electrónica o por aviso, de acuerdo a la Ley 1437 de 2011, ante la Secretaría de Educación Municipal de Cartago, radicando a través de la plataforma S.A.C, o a través del correo electrónico atencionalciudadano@semcartago.gov.co.	SI
4	CAR2022ER002466	servicios públicos	Talento Humano	Se agendo y no pude asistir a el evento por incapacidad laboral por enfermedad	NO
5	CAR2022ER003523	Denuncia 2021-227357-80764-D PAE Cartago	Equipo de apoyo PAE	En atención a la solicitud de información recibido en la Entidad territorial, se anexa la respuesta dada el día 12 de mayo de 2022, por parte del Despacho del señor Alcalde Municipal, conforme a los requerimientos señalados por el Ente de Control	SI

5.9. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2022.

Tutelas 2022	
Mes	Radicados
Enero	6
Febrero	4
Marzo	4
Abril	5
Mayo	4
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	23



5.9.1. GRÁFICA TENDENCIA DE RADICACIÓN DE TUTELAS AÑO 2022.



5.9.2. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS TUTELAS RADICADAS EN EL MES DE MAYO: De las cuatro (4) 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.

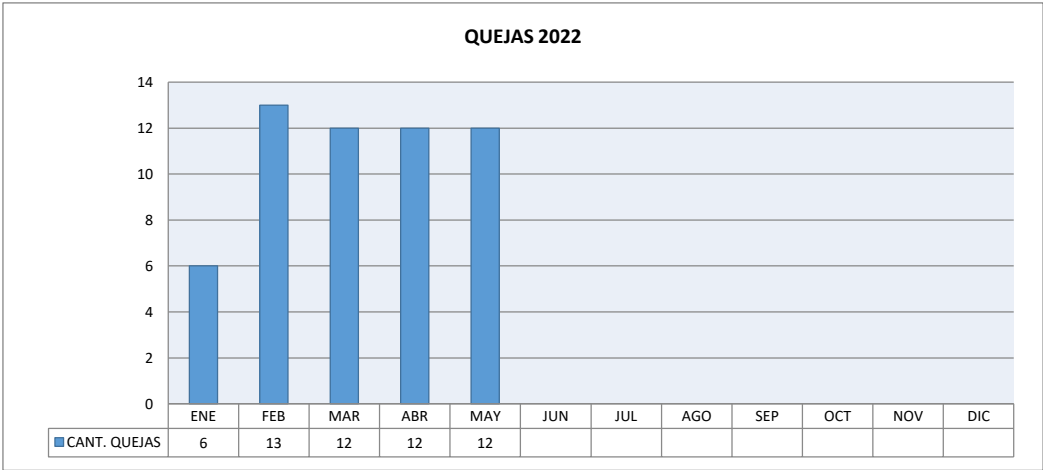
NUMERO S.A.C	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO
CAR2022E R003488	Cordial saludo, Por medio del presente, envío auto admisorio, oficios de notificación y escrito de tutela con anexos.	Se dio respuesta mediante CAR2022EE005082
CAR2022E R003654	Acción de tutela AVOCA 761474003002202200223	Se dio respuesta mediante CAR2022EE005404
CAR2022E R003669	TUTELA 2022-0007, AUTO ADMISORIO Y OFICIOS DE ADMISIÓN	Se dio respuesta mediante CAR2022EE005371
CAR2022E R004089	Acción de tutela FALLO 761474003002202200223	Se dio respuesta mediante CAR2022EE006033

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	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	55



5.10.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS AÑO 2022.



Para el mes de mayo se recibió en la Secretaría de Educación, un total de doce (12) requerimientos, correspondientes a quejas, reclamos y/o denuncias, de las cuales tres (3) se encuentra pendiente de trámite, por lo cual se realizará el seguimiento en el informe del mes de junio, 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 abril 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. <i>Ofrecemos excusas por los inconvenientes que esta situación le haya podido generar.</i>	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 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	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 traslado a la Fiduprevisora S.A., con oficio anexo 20221010313392, mediante la cual. presenta en sede administrativa reclamación de la SANCIÓN POR MORA, por presunta responsabilidad compartida, en el caso de Resolución N°0908 del 20 de octubre de 2021 expedida por este Despacho, radicado 2021-CES-073224. Quedando a la espera. de lo que decida la fiduciaria, para actuar en lo que corresponda a este Despacho.	SI

9	CAR2022ER000910	-Reclamación administrativa -Poder otorgado para el abogado – Cedula	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE001482	SI
10	CAR2022ER000923	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	CAR2022ER000969	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	CAR2022ER000978	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	CAR2022ER001020	-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	CAR2022ER001053	-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	CAR2022ER001109	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	CAR2022ER001257	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	CAR2022ER001442	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	CAR2022ER001522	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	CAR2022ER001588	QUEJA CONTRA INSTITUCIÓN	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE002294	SI
20	CAR2022ER001753	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	CAR2022ER002091	RECLAMOS DE PROCESOS DE SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE005081	SI
22	CAR2022ER002120	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 estudiaran las razones de derecho, bien sea, para emitir acto administrativo que niega la prestación o reenviamos por 2º 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	CAR2022ER002121	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE004227	SI
24	CAR2022ER002229	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE004502	SI
25	CAR2022ER002239	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE004460	SI
26	CAR2022ER002252	SERVIDORES PÚBLICOS AMENAZADOS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE003605	SI
27	CAR2022ER002375	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	CAR2022ER002499	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	CAR2022ER001753	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	CAR2022ER002091	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	CAR2022ER002120	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	CAR2022ER002617	recurso de reposición y en subsidio de apelación contra acto administrativo que ordeno pago de auxilio funerario	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE003905	SI

33	CAR2022ER 002662	OBJECION A CIERRE DE GRUPO GRADO NOVENO	DESPACHO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE005046	SI
34	CAR2022ER 002684	ESTAFA DE DOCENTE MARÍA TERESA ALZÁTE PÉREZ 29393387	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	Se dio respuesta mediante CAR2022EE004017	SI
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 COORDIANDOR - 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	ASIGNADO	N/A
53	CAR2022ER 004047	RECLAMACIÓN SANCIÓN POR MORA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASIGNADO	N/A
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 INSITUCCIÓN NO TOMA CORRECTIVOS NECESARIOS	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	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	1
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	9
SALUD	0
SONIDO Y OTROS	1
TRÁMITES	34
TRANSPORTE	0
AMENAZAS	1
TOTAL	55

**ANÁLISIS:** De las 55 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2022, 34 corresponden a quejas por trámites, 7 corresponde a quejas en contra de funcionarios administrativos, 9 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.

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	3
A.H.G	1
R.M.B.	1
C.C.	5
GABO	3
IP.	5
M.Q.P.	0
L.G	1
SEM	32
OTRO (Privados y ETDH)	4
TOTAL	55

**ANÁLISIS:** De las 55 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido del año 2022, 32 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 BULLYING															0
ACOSO LABORAL															0
ADMINISTRATIVOS					1	1		2	1					2	7
COBROS														1	1
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					1			2	1	4		1			9
SALUD															0
SONIDO Y OTROS										1					1
TRÁMITES									1				32	1	34
TRANSPORTE															0
AMENAZAS					1										1
TOTAL	0	0	0	0	3	1	1	5	3	5	0	1	32	4	55

5.12. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

**INTERNET:** En el mes de mayo se presentó falla en el servicio de internet, debido a un corte que personas inescrupulosas realizaron en el cable, inconveniente reportado por la Secretaría de Educación al proveedor el cual fue subsanado.

**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 mayo se presento 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 955 requerimientos en el mes de mayo de 2022, de los cuales 258 a la fecha del informe se encuentran asignados, 3 en trámite y 694 en estado finalizado
- ✓ Se puede observar un aumento en el número de radicados comparado con el mes anterior, pasando de 714 requerimientos radicados en el mes de abril a 955 en el mes de mayo de 2022, de igual manera hay un aumento en el número de usuarios atendidos pasando de 482 en el mes de abril a 709 en el mes de mayo de 2022.
- ✓ En el mes de mayo 2022 el canal más utilizado por los usuarios es el canal personal con 467 solicitudes y una participación del 48,901% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, por el canal web (sistema de información S.A.C) se recibieron 332 solicitudes correspondiente al 34,764% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 16,021%, correspondiente a 153 solicitudes; por correo certificado se recibió el 0,314%, vía telefónica no se recibió ninguna solicitud, generando el 0,00% de participación.
- ✓ En el mes de mayo de 2022 se radicarón 796 documentos externos (EE), y 662 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 69 comunicaciones, con un aumento del 32% de radicaciones diarias frente al mes de abril del mismo año y un total de 6226 radicaciones de salida durante el año 2022.


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

- ✓ La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de mayo de 2022, es de 99,86%.
- ✓ 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 **JULIÁN DAVID ARIAS GALLEG**O, ¡felicitaciones!
- ✓ El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de mayo de 2022 es del 99,732%, ocupando el puesto 7 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, 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
- ✓ Para el mes de mayo se recibió en la Secretaría de Educación, un total de doce (12) requerimientos, correspondientes a quejas, reclamos y/o denuncias, de las cuales tres (3) se encuentra pendiente de trámite, por lo cual se realizará el seguimiento en el informe del mes de junio, las demás se encuentran debidamente finalizadas y la respuesta dada al peticionario es clara y de fondo.
- ✓ Se realiza seguimiento a las quejas que se encontraban pendiente de finalizar el mes de marzo de 2022.
- ✓ Se realizó seguimiento a los proveedores del área y se remitió el informe al comité directivo, se solicitó la publicación del informe en la página del Municipio y en la intranet.

Atentamente,



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

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