

	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:

GESTIÓN Y RADICACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE CARTAGO VALLE,
CORRESPONDIENTE AL MES DE MAYO DE 2023.

Elaborado por:

ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY
Profesional Universitario
Líder del área de Atención al Ciudadano.

Fecha de Elaboración:

Junio 16 de 2023

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

1. INTRODUCCIÓN:

El presente documento presenta la información referente del procedimiento “**Gestionar solicitudes y correspondencia**” donde de manera sistematizada y acompañada de un análisis que permite identificar las fortalezas y debilidades del Sistema de Atención al Ciudadano, será posible definir una línea de acción para la mejora de las actividades del procedimiento.

La información contenida en este informe se agrupa en componentes que permiten dar una mirada general al procedimiento y se identifican de la siguiente forma:

- **Información General**

Identificación de los requerimientos que ingresaron por la plataforma SACv2 a la Secretaría de Educación Municipal en el mes de estudio, teniendo en cuenta un resumen global del número de requerimientos, los tipos de requerimientos que ingresaron, los canales de comunicación utilizados por los usuarios para realizar las solicitudes durante el mes de estudio, ejes temáticos, quejas y tutelas.

- **Oportunidad de respuesta por Dependencia**

Reporte de las dependencias correspondiente al mes de estudio, junto con el indicador de total de requerimientos que se debieron finalizar en el mes, total de requerimientos finalizados a tiempo y su respectiva oportunidad en la respuesta para las comunicaciones asignadas por área, finalmente se muestra el total de radicados vencidos para mayor control.

- **Requerimientos por funcionario**

Reporte discriminado por funcionarios organizados por dependencia.

- **Análisis de la prestación del servicio de los tres grandes proveedores que tiene la unidad de atención al ciudadano como son:** servicio telefónico, internet y plataforma SACv2.

- **Publicación de respuestas a PQRSD anónimas:** Se usa este medio de comunicación porque como indica Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, “cuando se desconozca la información sobre el destinatario, la respuesta a su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación se publicará en la página web por el término de

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

cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará efectuada al finalizar el día siguiente". No obstante, la respuesta quedará registrada en la publicación para su consulta.

- **Recomendaciones**

Sugerencias y recomendaciones para una mejor gestión y que ayudarán a tener mayor control de las radicaciones y sus respuestas.

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 y 69.
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Resolución 15908 de 2017 (Ministerio de Educación), Artículo 3 y 4.

3. OBJETIVO:

Realizar un seguimiento del comportamiento del procedimiento "**Gestionar solicitudes y correspondencia**" que permita identificar las fortalezas y debilidades para definir una línea de acción para la mejora de las actividades del procedimiento

4. ALCANCE:

Este informe inicia con la recolección y sistematización de la información necesaria para la hacer del análisis del desempeño del subproceso "**Atención al Ciudadano**" y finaliza con la comunicación del informe a las áreas de gestión y a la comunidad por medio de la página web del municipio.

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

5. INFORMACIÓN GENERAL

PERIODO: del 1 al 31 de mayo de 2023.

- RANKING SECRETARÍA DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL**

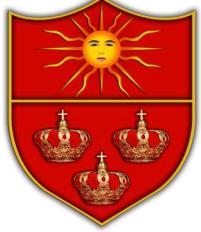
El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de estudio fue el **No. 1**, este reporte el Ministerio de Educación lo publica en la plataforma SAC.

RANKING AÑO 2023												
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
% Oportunidad de respuesta SEM	98,44%	100,00%	99,79%	99,85%	100,00%							
Puesto a Nivel Nacional	17	1	11	3	1							

- RESUMEN DE RADICACIÓN MES**

Total de Requerimientos	717
Abierto	0
Finalizado	690
Asignado	21
En trámite	6
Anulado	0

- RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL**

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

AÑO 2023					
MES	Nº REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS POR DÍA
Enero	798	21	38	1.038	49
Febrero	820	20	41	1.003	50
Marzo	942	22	43	1.064	48
Abril	588	18	33	660	37
Mayo	717	21	34	783	37
Junio					
Julio					
Agosto					
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
TOTAL	3.865	102	189	4.548	222

- **COMPARACIÓN DE RADICACIÓN DEL MES DE ESTUDIO DEL AÑO ANTERIOR CON EL MISMO MES DEL PRESENTE AÑO.**

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
2022	955	21	45	709	34
2023	717	21	34	783	37

GRÁFICO COMPARATIVO

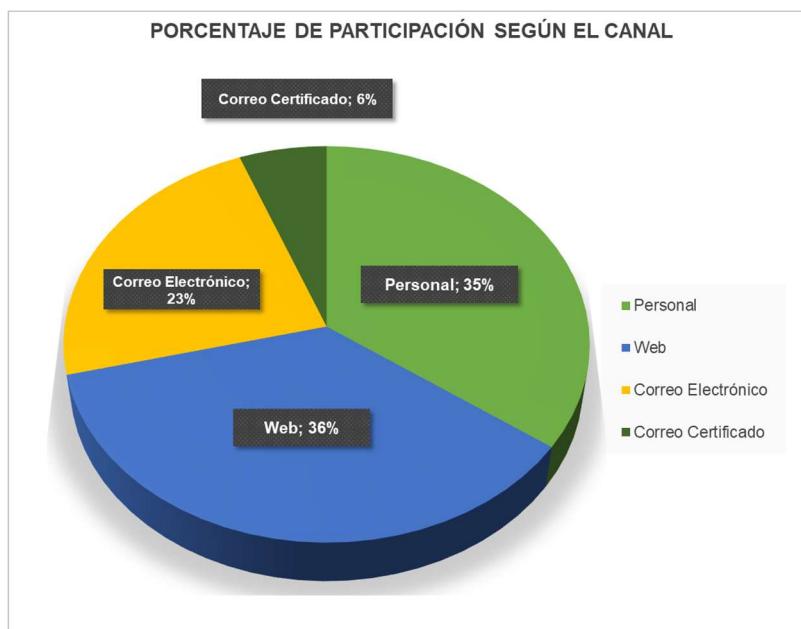


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

Se evidencia que, entre los meses de comparación, se presentó una disminución (para el año de 2023) en el número de requerimientos radicados por los diferentes canales, sin embargo, se observa un moderado incremento en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior, se explica la variación de usuarios atendidos por la Unidad de Atención al Ciudadano, porque hubo gran afluencia de ciudadanos refrendaciones de certificados de estudio e información general, lo cual condujo a un transito constante de usuarios durante el mes de estudio.

- RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL**

Canal	Número	%
Personal	250	34,9%
Web	260	36,3%
Correo Electrónico	165	23,0%
Correo Certificado	42	5,9%
Telefónico	0	0,0%
Total	717	100%



Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio fueron el WEB con un 36%, PERSONAL con un 35%, CORREO ELECTRÓNICO con un 23% y CORREO CERTIFICADO con un 6%.

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

- **OPORTUNIDAD DE RESPUESTA**

La Oportunidad de Respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de estudio se encuentra en los rangos del semáforo del tablero de indicadores en color verde.

Oportunidad de Respuesta S.E.M. año 2023												
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
% Oportunidad de Respuesta S.E.M	98,44%	100%	99,79%	99,85%	100,00%							

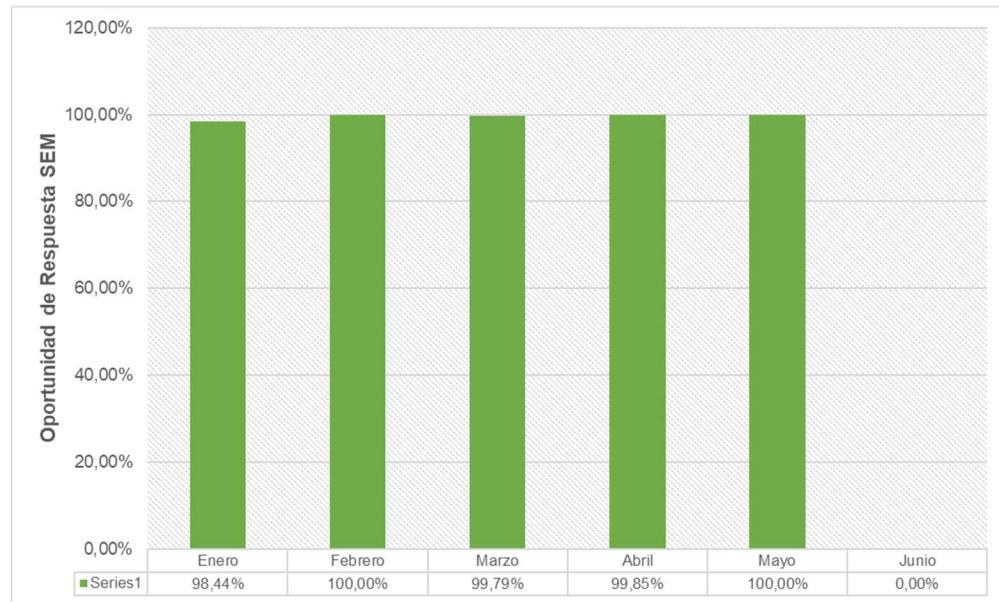
A continuación, se describe la fórmula aplicada por el **MEN** para arrojar los resultados del indicador del área de Atención al Ciudadano.

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

Nota: El indicador se calcula, teniendo en cuenta los requerimientos asignados, en trámite y abiertos que finalizaron durante el mes de mayo.

Oportunidad de Respuesta	
Total Requerimientos	758
Total Finalizados a tiempo	758
Requerimientos vencidos	0
% Oportunidad de Respuesta	100,00%

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



Para tener en cuenta:

El no cumplimiento de los requisitos:

- Oportunidad (Contestar los requerimientos dentro de los términos legales)
- Resolverlos de fondo con claridad, precisión y congruencia con lo solicitado y
- Ser puesta en conocimiento del peticionario

Genera que la organización incurra en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

• OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA MES DE ESTUDIO.

Estos resultados se obtienen del total de requerimientos que debían responder los funcionarios de la Secretaría de Educación en el mes de estudio, es decir que tengan fecha de vencimiento durante el periodo correspondiente al inicio del mes y finalización de este, incluidos aquellos que venían asignados y en trámite de los meses anteriores.

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

Nº	DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	14	14	100,00%
2	DESPACHO	12	12	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	22	22	100,00%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	5	5	100,00%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	78	78	100,00%
6	GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	6	6	100,00%
7	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	34	34	100,00%
8	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	56	56	100,00%
9	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	112	112	100,00%
10	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	5	5	100,00%
11	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	372	372	100,00%
12	GESTIÓN ESTRÁTÉGICA DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	8	8	100,00%
13	GESTIÓN FINANCIERA	29	29	100,00%
14	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	2	2	100,00%
15	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	2	2	100,00%
16	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	1	1	100,00%
TOTALES		758	758	100%

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



- SEGUIMIENTO POR TIPO DE REQUERIMIENTO**

En revisión del reporte de los requerimientos radicados durante el mes de estudio, se identificaron seis (6) tutelas.

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Radicados	2	7	3	6	6							

Con respecto al mes inmediatamente anterior, se observa no se presentó un incremento en el número de tutelas radicadas; también se evidenció que todas ellas se encuentran finalizadas a tiempo.

- Identificación de quejas y reclamos por mes**

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Radicados	7	13	11	3	9							

Para el mes de estudio, se observa un incremento de las quejas y reclamos con respecto al mes anterior, también se encontró que siete (7) están finalizadas, una (1) en estado asignado y una (1) en trámite.

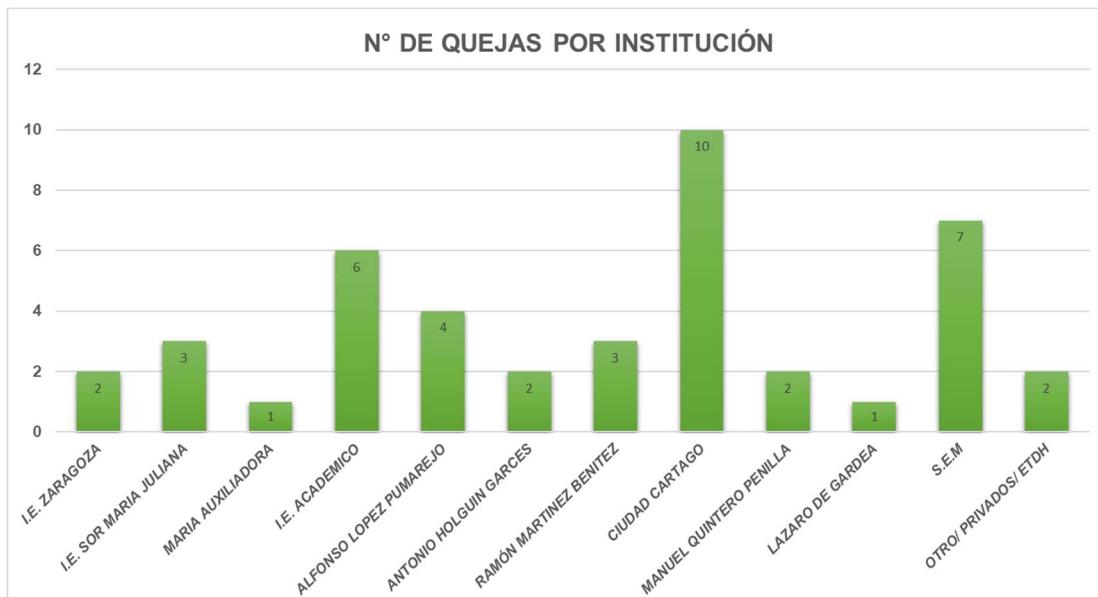
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

- Identificación de las quejas y reclamos por Institución Educativa

Para el mes de estudio se radicaron nueve (9) quejas en la Secretaría de Educación discriminadas así: siete (7) relacionadas con situaciones ocurridas en las Instituciones Educativas Oficiales, uno (1) por un tema relacionado con PAE y uno (1) relacionada con una Institución Educativa Privada. Se evidencio que las nueve (9) quejas están identificadas, es decir no hubo radicados anónimos.

Se consolidaron las quejas y reclamos, con las computadas en los meses anteriores para una estadística general de cuarenta y tres (43), las cuales se detallan por Institución en la siguiente grafica.

QUEJAS Y RECLAMOS	I.E. ZARAGOZA	I.E. SOR MARIA JULIANA	MARIA AUXILIADORA	I.E. ACADEMICO	ALFONSO LOPEZ PUMAREJO	ANTONIO HOLGUIN GARCES	RAMON MARTINEZ BENITEZ	CIUDAD CARTAGO	MANUEL QUINTERO PENILLA	LAZARO DE GARDEA	S.E.M	OTRO/ PRIVADOS/ ETDH
Acoso escolar y bullying		1		1								
Contra administrativos	1					1		1			2	
Cobros injustificados												
Convivencia entre estudiantes y docentes												
Negación de cupo/derecho a la educación						1		1	1			
Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano												
Necesidades especiales								1			1	1
Alimentación Escolar PAE	1	1										
Quejas contra Docentes y Directivos Docentes		1		5	2		3	5	1			1
Riesgos infraestructura/accidentalidad					2							
Trámites												
Salud sexual y reproductiva												
Cambios de jornada escolar y perdida de clases								2				
Reclamaciones sobre calificación de desempeño o convocatorias											1	
Reclamaciones sobre dotación de administrativos											3	
Contaminación			1									
Denuncias											1	
TOTAL	2	3	1	6	4	2	3	10	2	1	7	2



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

6. REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIO

- Requerimientos radicados por funcionario y oportunidad de respuesta

Nº	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ABIMAELEN MARIN MEJIA	2	2	100%
2	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT	6	6	100%
3	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	5	5	100%
4	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	39	39	100%
5	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	1	1	100%
6	BLANCA LIBIA PARRA	5	5	100%
7	CAROLINA BETANCOURT CORTES	2	2	100%
8	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	32	32	100%
9	CRISTIAN MAURICIO CARTAGENA RENTE	26	26	100%
10	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	26	26	100%
11	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	6	6	100%
12	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	7	7	100%
13	EVARISTO MORALES CABRERA	5	5	100%
14	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	5	5	100%
15	GLORIA ELSY TORO DUQUE	3	3	100%
16	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	29	29	100%
17	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	16	16	100%
18	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	38	38	100%
19	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN	24	24	100%
20	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	13	13	100%
21	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	96	96	100%
22	JUAN MIGUEL AREVALO VILLAQUIRAN	67	67	100%
23	JULIAN ALBERTO GALLEGOS DIAZ	12	12	100%
24	LEONARDO LONDOÑO DUQUE	16	16	100%
25	LEYDI VANESSA QUINTERO CARDONA	1	1	100%
26	LINA MARIA GIRALDO OSPINA	1	1	100%
27	LIZETH JOHANNA SUAREZ MORENO	1	1	100%
28	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	6	6	100%
29	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	18	18	100%
30	Luz STELLA LÓPEZ	3	3	100%
31	MARCELA VARGAS GÓMEZ	8	8	100%
32	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	11	11	100%
33	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	4	4	100%
34	MIGUEL ANGEL GONZALEZ PORRAS	1	1	100%
35	MIRYAM RUIZ HURTADO	2	2	100%
36	PABLO CESAR TORO DUQUE	37	37	100%
37	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	6	6	100%
38	SANTIAGO NARANJO RENDÓN	91	91	100%
39	SOFIA CARMONA DUQUE	1	1	100%
40	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	7	7	100%
41	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	3	3	100%
42	VALERIA POSADA ORREGO	5	5	100%
43	VALERIA VARGAS GÓMEZ	6	6	100%
44	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	57	57	100%
45	YOLANDA JAIMES MOJICA	8	8	100%
TOTALES		758	758	100,00%

Para el mes de estudio no se presentaron requerimientos finalizado fuera de tiempo, lo cual incide positivamente en el posicionamiento en el Ranking Nacional.

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

• SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Se recibieron un total de quince (15) requerimientos correspondientes a quejas y tutelas, de los cuales trece (13) se encuentran en estado finalizado y la respuesta es clara, completa y de fondo, dos (2) de las quejas están pendientes de respuesta, por lo que se hará la evaluación en el mes siguiente.

En el monitoreo mensual de la calidad de las respuestas, se procedió a revisar aquellas que se encontraban finalizadas durante el mes de mayo. En esta evaluación se identificó que el 100% cumple con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 art. 13, en cuanto a los criterios de calidad establecidos en la normatividad.

Nº	RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	ASUNTO REQUERIMIENTO	FUNCIONARIO ASIGNADO	RADICADO SALIDA	ASUNTO SALIDA	CALIDAD DE LA RESPUESTA CUMPLE SI/NO
53	CAR2023ER003402	TUTELAS - 2 DÍAS	Oficio 403 - Admision de tutela 2023-00247 - Gonzalo Rodriguez Vs Santas Eps y AFP Povenir	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE004890	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 2023-00247-00	SI
54	CAR2023ER003499	TUTELAS - 2 DÍAS	Oficio 418 - Admision de Tutela 2023-00270 Martha Moreno de Zapata Vs Secretaria de Educación Departamental y Fiduprevsora	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE005061	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 2023-00270-00	SI
55	CAR2023ER003578	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICACIÓN AUTO DE OBEDÉCZCASE Y CUMPLASE ORDEN SUPERIOR - ORDENA VINCULAR ENTIDADES - ACCIÓN DE TUTELA RAD. 2023-00110	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE005126	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 2023-00110	SI
56	CAR2023ER003633	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICO ADMISION TUTELA 2023-00278-00	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE005183	CONTESTACION ACCION DE TUTELA No. 2023-00278-00	SI
57	CAR2023ER003714	TUTELAS - 2 DÍAS	Tutela 2023-00115	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE005308	CONTESTACION ACCION DE TUTELA No. 2023-00115	SI
58	CAR2023ER003814	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2023-00054-00	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE005529	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, RAD. 2023-00054-00	SI
59	CAR2023ER003250	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - FORMACIÓN DOCENTE	QUEJA CONTRA DOCENTE	JESÚS ADRIÁN PELAEZ MARÍN	CAR2023EE004882	RESPUESTA - CAR2023ER003250	SI
60	CAR2023ER003262	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO	QUEJA CONTRA LAS DISPOSICIONES DE RECTORA	JESÚS ADRIÁN PELAEZ MARÍN	CAR2023EE004885	respuesta de escrito radicado con el consecutivo CAR2023ER003262	SI
61	CAR2023ER003321	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - BIBLIOTECA	Derecho de petición por contaminación ambiental por ruido IE: MAUX	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CAR2023EE004645	CONTAMINACION POR RUIDO	SI
62	CAR2023ER003434	GESTIÓN DE INFORMACIÓN	CASO NELSON DAVID POSADA ? INFORME SOBRE VENTILADOR RETIRADO SIN AUTORIZACIÓN Y QUEJA DE LA FUNCIONARIA DE SERVISA	JESÚS ADRIÁN PELAEZ MARÍN	CAR2023EE005051	Respuesta Memorando de fecha 10 de mayo de 2023 radicado con el consecutivo CAR2023ER003434	SI
63	CAR2023ER003501	GESTIÓN DE INFORMACIÓN	Queja contra I.E. San Pedro Claver - Copia Resolución Rectoral Flexibilización Curricular	ABIMAI MARÍN MEJÍA	CAR2023EE005212	Respuesta	SI
64	CAR2023ER003736	INFRAESTRUCTURA FÍSICA	Queja Escuela Francisco de Paula Santander	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	CAR2023EE005279	DESPRENDIMIENTO DE LOZA DE CUBIERTA.	SI
65	CAR2023ER003790	RESPUESTAS A SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Queja sobre la manipulación del PAE	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT			
66	CAR2023ER003804	QUEJAS CONTRA DOCENTES	IE SOR MARIA JULIANA ATN: MGA MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA LLAMADO DE ATENCION A LA DOCENTE EUCARIS VARELA	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2023EE005533	RESPUESTA CAR2023ER003804, LLAMADO DE ATENCION A LA DOCENTE EUCARIS VARELA.	SI
67	CAR2023ER003860	HURTOS A INSTITUCIONES EDUCATIVAS	DISPONICION DENUNCIA POR HURTO	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO			

7. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

Análisis de la prestación del servicio de los tres grandes proveedores que tiene la Unidad de Atención al Ciudadano como son: servicio telefónico, internet y WEB (plataforma SACv2).

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

- **INTERNET:** Para el mes de estudio, no se presentó ausencia de servicio de internet, por lo que no hubo en el procedimiento de atención al ciudadano en horas de la mañana, una vez reestablecido se continuó con la operación normal.
- **TELÉFONO:** A la fecha de la elaboración de este informe, se evidencia que 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 estudio se presentaron intermitencias significativas los días 15, 17 y 18 en el servicio de la plataforma SACV2, lo que implicó modificar el proceso de radicación automatizada de requerimientos, generando 10 radicados manuales, los cuales fueron digitalizados y puestos en gestión una vez superada la contingencia.

8. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

Sugerencias y recomendaciones para una mejor gestión y que ayudarán a tener mayor control de las radicaciones y sus respuestas.

- Se recomienda revisar los documentos pendientes por recibir en formato físico y el semáforo que está ubicado en el botón de inicio de la plataforma SAC diariamente, para asegurar la gestión de los documentos asignados a su dependencia de manera oportuna.
- Si el requerimiento es de una petición de interés general y no se puede dar respuesta en los términos, se puede solicitar prorroga justificada con oficio enviado al ciudadano y remitido a Atención al Ciudadano. Solo el Líder SAC puede duplicar el tiempo para la respuesta, por lo que deberá darse a conocer la necesidad.
- Se recomienda a los jefes de las dependencias y funcionarios responsables de las respuestas de los radicados de la entidad, la importancia de verificar antes de firmar,

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

la coherencia de respuestas brindadas a usuarios frente a requerimientos y la verificación que se haya contestado la totalidad de solicitudes de cada usuario.

- Verificar los radicados que se encuentran vencidos, según los informes mensuales de gestión y requerir su respuesta, recordando la normatividad y las posibles responsabilidades disciplinarias.
- Se recomienda que, al interior de las dependencias, se registren acciones en el plan de mejoramiento por proceso respectivo, a fin de que se establezcan actividades que no permitan el vencimiento en el trámite y cierre de PQRSDF, para atender así los requerimientos en cuanto a calidad, oportunidad y coherencia.
- Realizar seguimiento a las dependencias para tramitar los requerimientos con la finalidad de que se dé respuesta a los ciudadanos, dentro de los términos de ley.
- Asistir o solicitar periódicamente capacitaciones del aplicativo SACv2 sobre la gestión y control de los PQRSDF.


 ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY
 Profesional Universitario
 Líder del área de Atención al Ciudadano

Elaboró: Érica Viviana Vanegas Monroy (Profesional Universitario Atención al Ciudadano)
 Revisó: Evaristo Morales (jefe de Oficina de Administración Educativa)
 Aprobó: Evaristo Morales (jefe de Oficina de Administración Educativa)

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

Anexo – Respuestas a PQRSD anónimas



Cartago, 07 de marzo de 2023



Señor(A)
ANONIMO ANONIMO
ANONIMA
Cartago, Valle Del Cauca

CAR2023ER001383
CAR2023EE002428

Asunto: RESPUESTA CAR2023ER001383. TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA- IRREGULARIDADES EN LA INSTITUCION EDUCATIVA RAMON MARTINEZ BENITEZ

Cordial saludo:

Acorde con el radicado referenciado de la Secretaria de Educación, la funcionaria del Ministerio de Educación Nacional, mediante oficio con radicado No. 2023-EE-038361, 2023-02-20 05:40:42 p.m., radicación relacionada: 2023-ER-108758 del 20 de febrero de 2023, con asunto denominado: "*Traslado de petición por competencia- Irregularidades en la Institución Educativa Ramón Martínez Benítez*", dirigido a este Despacho, expresa:

"Dando cumplimiento al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y según lo consagrado en la ley 715 de 2001; de acuerdo con las competencias asignadas al Ministerio de Educación Nacional, corresponde a las Secretarías de Educación, dirigir y administrar directamente y conjuntamente con los municipios la prestación de los servicios educativos estatales y regular la prestación de los mismos, atentamente le remito la petición de la referencia presentada en esta entidad por el(la) señor(a) Anónimo(a), donde solicita" /.../ respuesta que evite que se siga vulnerando el derecho a educación, al trabajo y el respeto a la diversidad, pues la precariedad en la que se encuentra dicho centro educativo es inaceptable...", de acuerdo con lo descrito en la petición adjunta.

Con el mencionado oficio, allega: i.- Folio con fecha y número de radicación 2023-ER-108758 2023-02-15 9:24:47 p.m. Usuario anónimo: SI. ii.- Oficio dirigido al Ministerio de Educación Nacional, con Asunto: "*Rechazo a inoperancia administrativa y privilegio de corrupción*". iii.- Pantallazo de remisión de remitente dependencia Unidad de Atención al Ciudadano. iv.- Oficio con radicado No. 2023-EE-038361, 2023-02-20 05:40:42 p.m., radicación relacionada: 2023-ER-108758 del 20 de febrero de 2023, con asunto denominado: "*Traslado de petición por Irregularidades en la Institución Educativa Ramón Martínez Benítez*".

A través de oficio sin fecha, ni firma, dirigido al Ministerio de Educación Nacional, en la cual, con asunto de nominado: "*Rechazo a inoperancia administrativa y privilegio de corrupción*", manifiesta, que desde hace tiempo anterior, se nota el deterioro sufrido en la institución, tanto de la planta física, traslados de funcionarios, para señalar, puntualmente: "*el traslado irregular y sin justificación del Docente Raúl Ramírez, promovido por el mismo ente territorial a través de una resolución que manifiesta que por relación técnica estudiante docente y por sus dificultades de convivencia es necesario que sea reubicado en otra institución perteneciente a esta misma ETC" /.../*".

El escrito del anónimo, hace alusión a la relación técnica alumno-docente, concretando su libelo, sobre el caso presentado del docente José Raúl Ramírez López, para posteriormente, señalar :"/.../ serie de irregularidades que se han cometido desde que la señora Viviana molina Morales fue nombrada en encargo para el puesto de Rectora de la institución (lleva alrededor de 6 años y en la última convocatoria de traslados ordinarios esta plaza no fue ofertada públicamente), /..../. Posteriormente, dicho incógnito, hace señalamientos de índole personal en contra de la rectora de la institución, sin presentar ningún tipo de evidencias contundentes, demostrativas de responsabilidad objetiva, que amerite remitirlas a las autoridades competentes, Dirección de Control





Interno Disciplinario, Procuraduría General de la Nación, Personería Municipal, Fiscalía General de la Nación, Contraloría General de la República.

Acorde con lo expuesto, este Despacho, le informa, Doctora **DORA INES OJEDA RONCANCIO**, Asesora Secretaria General de la Unidad de Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional, que recibimos los documentos por usted enviados, comunicándole, señora asesora; que ante el no aporte de evidencias, no se remite la documentación al Director de la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Alcaldía Municipal, para que evalúe y determine el inicio de las acciones y, se adelante las que hubiere lugar. Sobre estos contenidos, le comunicamos, que teniendo en cuenta este tipo de incidentes, para presentar una queja formal ante la Dirección de la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Alcaldía Municipal, en contra de un funcionario, debemos tener lo siguiente:

1. Determinar, en lo posible y precisamente las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos denunciados.
2. La identificación del presuntamente autor de la falta, concisamente.
3. Aportar pruebas que se tengan y se desean hacer valer; (si son documentales, que sean legibles o videos, o grabaciones telefónicas).
4. Aportar dirección domiciliaria o residencial electrónica para las notificaciones, (tanto del quejoso como del presuntamente embrollado en la falta disciplinaria). (Subrayas nuestras).

Lo anterior, se encamina a la prevención de estar incursos en quejas temerarias, con sus implicaciones jurídicas, a manera de información y prevención; por estas razones, requerimos toda esta información. En nuestro sentir, es una queja del mismo docente José Raúl Ramírez López, haciéndose pasar por anónimo, quien fue trasladado por convivencia y necesidad del servicio, a través de la Resolución No. 0117 del 8 de febrero de 2023 "**Por medio de la cual se hace efectivo un traslado por necesidad del servicio**", emitida por la Secretaría de Educación, con fundamento en **los** numerales 1 y 3 del Artículo 2.4.5.1.5. del Decreto 1075 de 2015.

Igualmente, se le informa, que por medio de oficio con radicado **CAR2023ER001120**, dicho docente, impugnó la resolución, presentando escrito en el cual sustenta el recurso de reposición y en subsidio el de apelación, contra el citado acto administrativo, siendo resuelto el de reposición de parte de la Secretaría de Educación, a través de la Resolución No. 156 del 14 de febrero de 2023 por medio de la cual se resuelve recurso de reposición interpuesto por el docente José Raúl Ramírez López contra la Resolución No. 0117 de febrero 8 de 2023, concediéndose el de apelación, que se envió a la Secretaría Jurídica de la Alcaldía Municipal, para desatarlo, acorde con las disposiciones contenidas en la Ley 1437 de 2011, artículos 74 y siguientes. Con la presente, se adjunta las copias de los escritos mencionados: i.- Resolución No. 0117 del 8 de febrero de 2023 "**Por medio de la cual se hace efectivo un traslado por necesidad del servicio**". ii.-Resolución No. 156 del 14 de febrero de 2023 por medio de la cual se resuelve recurso de reposición interpuesto por el docente José Raúl Ramírez López contra la Resolución No. 0117 de febrero 8 de 2023, concediéndose el de apelación. iii.- CAR2023EE001418 respuesta a CAR2023ER001120 Raúl Ramírez. iv- CAR2023ER000971 - entrega docente y acta Consejo Directivo. v.- CAR2023ER001120 recurso reposición y apelación Raúl Ramírez. vi.- Notificación José Raúl Ramírez López recurso reposición.

Con las razones anteriormente expuestas, damos respuesta al asunto de la referencia, dentro del término señalado en el artículo 17 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015,

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1]
	MEMORANDO	CÓDIGO: MAGD-AD-130.2-F36
		VERSION: 1

que sustituye el Título II, Derecho de Petición, Capítulo 1, Derecho de petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas especiales y Capítulo III Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33 de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

ANEXOS:

Lo enunciado.

Atentamente,



MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA
Secretaria de Educación Municipal - Cartago
DESPACHO

Archivese en: 190.3.66.01.2023. Externas. Comunicaciones Oficiales.

Proyectó: EVARISTO MORALES CABRERA

Revisó: MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA

Anexos: CAR2023EE001418 RESPUESTA A CAR2023ER001120 RAUL RAMIREZ CONFLICTO VS RECTORA.pdf
CAR2023ER000971 - ENTREGA DOCENTE Y ACTA CONSEJO DIRECTIVO ONFLICTO RAUL RAMIREZ VS RECTORA.pdf
CAR2023ER001120 RECURSO REPOSICION Y APELACION RAUL RAMIREZ.pdf
NOTIFICACION JOSE RAUL RAMIREZ LOPEZ RECURSO REPOSICION.pdf
RESOLUCION 117 DEL 8 DE FEBRERO DEL 2023.pdf
RESOLUCION No. 156 RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN DOCENTE JOSE RAUL RAMIREZ LOPEZ.pdf