

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

## GESTIÓN EDUCACIÓN



INFORME DE:

INFORME PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SECRETARÍA DE LA EDUCACIÓN MUNICIPAL DE CARTAGO VALLE, CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO DE 2019.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Febrero 05 de 2019

[www.cartago.gov.co](http://www.cartago.gov.co)

CAM Centro de Administración Municipal  
Calle 8 # 6-52 - PBX. 2114101  
Código postal: 762021



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [2]
	<b>INFORME</b>	CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
		<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 enero de 2019, iniciando con un resumen global del número de requerimientos, los tipos de requerimientos que ingresaron.

Posteriormente se analiza los canales con los que los usuarios realizaron las solicitudes durante el mes de enero de 2019, otro de los puntos analizados es el Resumen de radicación en lo que va corrido del Año 2019, comparado con los años 2017 y 2018, el número de radicaciones WEB año corrido 2019.

Un Resumen de radicación de Salida (EE), análisis de requerimientos por dependencia, se realiza un análisis de tutelas y quejas radicadas en este despacho.

Por último, se analiza los tres grandes proveedores que tiene la ventanilla única como son: servicio telefónico, internet y plataforma SAC.

## 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> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [3] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN 1</b>

## 5- ELEMENTOS ANALIZADOS

### ESTADO ACTUAL. RESUMEN DE RADICACIÓN.

**PERIODO:** 1° de enero de 2019 al 31 de enero 2019.

**Fecha de Elaboración:** febrero 5 de 2019.

<b>Total, de Requerimientos.</b>	<b>689</b>
Abierto	0
Finalizado	528
Asignado	139
En trámite	22
Anulado	0

### 5.1. Resumen de radicación en lo que va corrido del Año 2019.

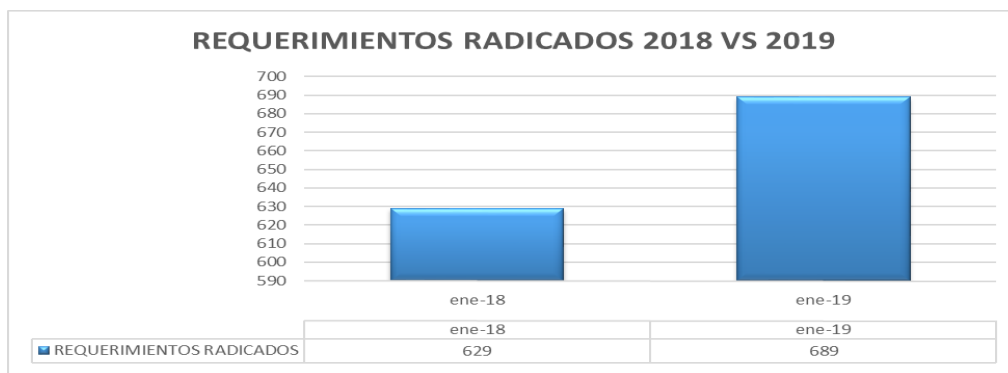
MES	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS
Enero 2019	689	21	33	2275
Febrero 2019				
Marzo 2019				
Abril 2019				
Mayo 2019				
Junio 2019				
Julio 2019				
Agosto 2019				
Septiembre 2019				
Octubre 2019				
Noviembre 2019				
Diciembre 2019				
<b>TOTAL</b>	<b>689</b>	<b>21</b>	<b>33</b>	<b>2275</b>

### 5.2 Resumen radicación noviembre 2018 VS noviembre 2019.

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
enero 2018	629	23	27	1510	66
enero 2019	689	21	33	2275	108

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

### Noviembre 2018 VS noviembre 2019.

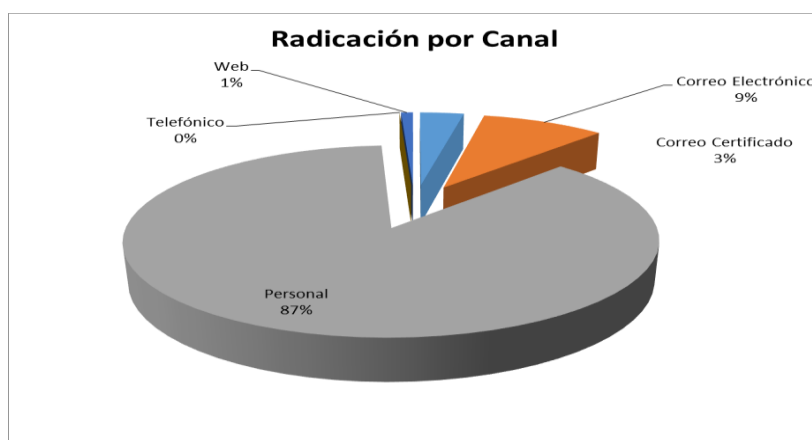


**ANÁLISIS:** En el mes de enero de 2019 se evidenció un aumento significativo en el número de requerimientos radicados así mismo en el número de usuarios atendidos, en comparación al mismo mes del año 2018.

### 5.3 RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	%
Correo Certificado	22	3
Correo Electrónico	62	9
Personal	599	87
Telefónico	0	0
Web	6	1
<b>Total</b>	<b>689</b>	<b>100</b>

### PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL

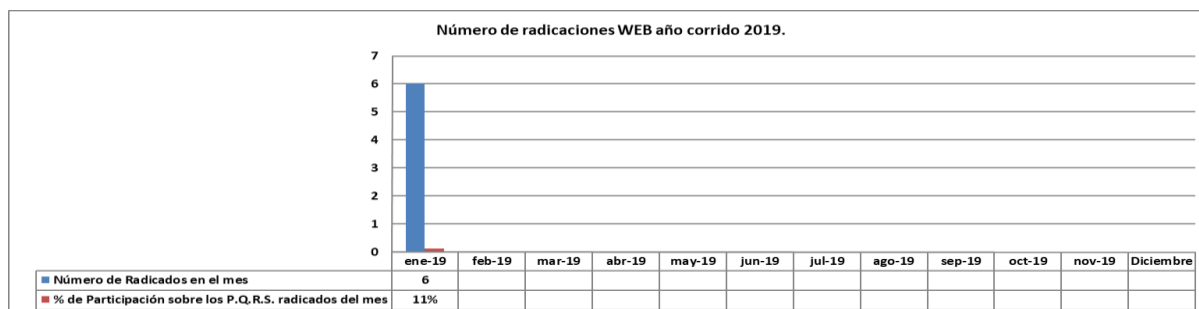


En el mes de enero de 2019, el 87 % de los requerimientos que llegaron a la Secretaría de Educación fue mediante el canal personal, seguidamente el correo electrónico con una participación del 12%, por correo certificado se recibieron 22 solicitudes generando una porcentaje de participación del 3% de las radicaciones en la Secretaría de educación; la radicación Web tuvo una participación del 1% de los radicados, mediante la comunicación vía telefónica no se recibieron solicitudes lo que genera una participación del 0% .

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

#### 5.4. Número de radicaciones WEB año corrido 2019.

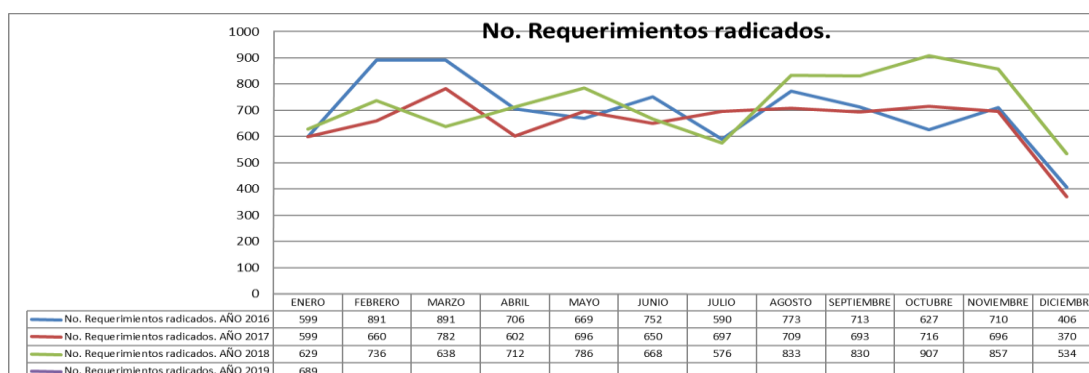
Mes/Año	Ene 2019	Feb 2019	Marzo 2019	Abril 2019	Mayo 2019	Junio 2019	Julio 2019	Agosto 2019	Sep. 2019	Oct 2019	Nov 2019	Dic 2019
Número de Radicados en el mes	6											
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	1%											



Se evidencia una disminución en la radicación web, esto teniendo en cuenta que a la fecha se está iniciando con la plataforma SAC V 2.0 la cual no se ha socializado con la ciudadanía en general, se está pendiente una capacitación para todas las Instituciones Educativas, así mismo de un Flayer para compartir en la página de la SEM.

#### 5.4. REQUERIMIENTOS RADICADOS 2016-2017-2018-2019 DE ENERO A DICIEMBRE.

No. Requerimientos radicados.				
MES	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
Enero	599	599	629	689
FEBRERO	891	660	736	
MARZO	891	782	638	
ABRIL	706	602	712	
MAYO	669	696	786	
JUNIO	752	650	668	
JULIO	590	697	576	
AGOSTO	773	709	833	
SEPTIEMBRE	713	693	830	
OCTUBRE	627	716	907	
NOVIEMBRE	710	696	857	
DICIEMBRE	406	370	534	
<b>TOTAL</b>	<b>8327</b>	<b>7870</b>	<b>8706</b>	<b>689</b>



**ANÁLISIS:** Se puede evidenciar que el año 2019 es el año con mayor radicación 2019, superando los tres años inmediatamente anteriores.

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

### 5.5 Resumen de radicación de Salida (EE)

MES	No. Requerimientos Externos	No. Respuestas enviadas	Total	Días Hábiles	Promedio de Radicación diaria
ENERO 2019	259	538	797	21	38
FEBRERO 2019					
MARZO 2019					
ABRIL 2019					
MAYO 2019					
JUNIO 2019					
JULIO 2019					
AGOSTO 2019					
SEPTIEMBRE 2019					
OCTUB 2019RE					
NOVIEMBRE 2019					
DICIEMBRE 2019					
<b>TOTAL</b>	<b>259</b>	<b>538</b>	<b>797</b>	<b>21</b>	<b>38</b>

**ANÁLISIS:** para el mes de enero de 2019 se radicaron 259 documentos externos (EE), y 538 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de 38 radicaciones diarias.

A 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 SAC con el número de radicado.

### 5.6. INDICADOR DE GESTIÓN:

**Oportunidad de respuesta:** La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para para el mes de enero de 2019, es de 76.6%.

INDICADOR AÑO 2019													
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic.
Oportunidad de respuesta	81.46%	76.6%											

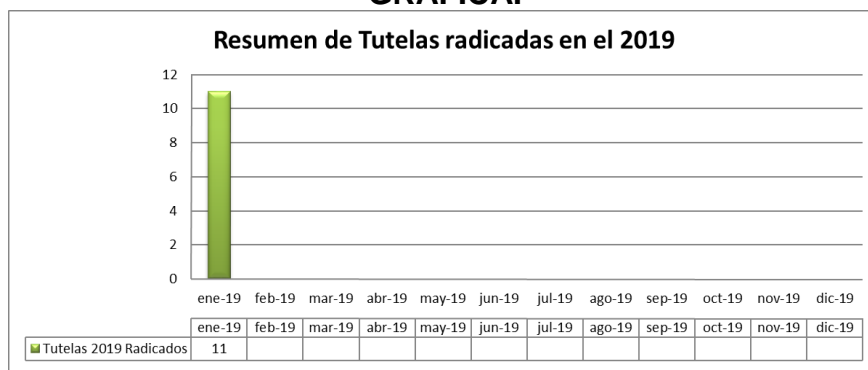


	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [7]</b>
	<b>INFORME</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>MMDS.600.18.F.1</b>
		<b>VERSIÓN 1</b>

## 5.7. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS.

Tutelas 2019	
Mes	Radicados
Enero 2019	11
Febrero 2019	
Marzo 2019	
Abril 2019	
Mayo 2019	
Junio 2019	
Julio 2019	
Agosto 2019	
Septiembre 2019	
Octubre 2019	
Noviembre 2019	
Diciembre 2019	
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

### GRÁFICA.



**Análisis:** En el mes de enero de 2019, se radicaron en la secretaría de Educación once (11) tutelas, si bien el área de atención al ciudadano realiza un reporte de las tutelas radicas, se requiere que el área de jurídica entregue un informe más detallado sobre estas tutelas y el motivo por el cual se están presentando.

**SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LAS TUTELAS DEL MES DE ENERO DE 2019:** De las once (11) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de enero de 2019, diez (10) se encuentran en estado finalizado y una (1) en estado asignado, la cual se anexa para el debido seguimiento.

Se evidencia suficiencia en la calidad de la respuesta en todas de las tutelas finalizadas.

NUMERO S.A.C.	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO
CAR2019ER000443	GIOVANNY OTERO SERNA	NO PROCEDENTE TUTELA 20180012901	Asignado
CAR2019ER000016	GIOVANNY OTERO SERNA	ACCIÓN DE TUTELA	Esta Área da por enterado lo referente a Acción de tutela impetrada por la Accionante conforme al fallo .027 de fecha 28 de diciembre 2018, resuelve No tutelar los derechos fundamentales referente a la Accionante.

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

CAR2019ER000311	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	TUTELA DE ABEL ANTONIO LONDOÑO	Esta Área da por enterado lo referente a Acción de tutela impetrada por la Accionante conforme al fallo -027 de fecha 28 de diciembre 2018, resuelve No tutelar los derechos fundamentales referente a la Accionante
CAR2019ER000019	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	DESACATO URGENTE 11887 VENCIO EL 21/12/2018	De manera respetuosa, este despacho da respuesta a su solicitud con numero de Radicado CAR2019ER000019 del 03 de enero de 2019, donde solicitan el número de la guía con que fue enviada la prestación N° 2018-PENS-565344, de lo anterior se adjunta y envía la guía con numero de Factura 990162058 del 04 de enero de 2019, que corresponde al envío de la carpeta y el proyecto de un Recurso de Reposición del señor EDILBERTO DÍAZ ROLDAN.
CAR2019ER000015	GIOVANNY OTERO SERNA	ACCIÓN DE TUTELA	Esta Área da por enterado lo referente a fallo de tutela -0266 de fecha 31 de diciembre el cual resuelve el petitem de la acción impetrada
CAR2019ER000240	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	AUTO DE TUTELA	se reitera desconocemos, el trámite que realizaron los accionantes ante la FIDUPREVISORA S.A, situación que en nuestro sentir no contiene los, presupuestos básicos de todo perjuicio como son causa? efecto y nexos causal entre el uno y el otro, por parte de la Secretaria de Educación del Municipio de Cartago Valle
CAR2019ER000673	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	NOTIFICACION FALLO IMPUG TUT 002-2018-292-01 ACCTE EDILBERTO DIAZ ROLDAN	De manera respetuosa, acuso recibido de oficio SCF N° 00445, del Tribunal Superior de Buga, Sala Civil donde Notifican decisión y confirman la improcedencia de la tutela de primera instancia; interpuesta por el señor EDILBERTO DIAZ ROLDAN.
CAR2019ER000687	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	TUTELA DE OLGA MORALES CARDONA	No me consta lo expresado por la accionante, toda vez que es una apreciación subjetiva que debe ser probada, al no aportar los Certificados de estudio de cada uno de los estudiantes, se hace difícil para nosotros determinar la veracidad en la información.
CAR2019ER000674	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	DEMANDA DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO, INTERPUESTA POR LA SEÑORA GLORIA INÉS ZAPATA OSORIO	De manera respetuosa, el área de asuntos legales acusa recibido de planilla de ESTADO ELECTRÓNICO SISTEMA ORAL N° 013, enviada por el Juzgado Segundo Administrativo Oral de Cartago Valle.
CAR2019ER000648	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	TUTELA 2019-00051-00	Es parcialmente cierto. Toda vez que, el Boletín de prensa del 24 de enero de 2019, aclara que el cierre de la Sede Mariscal Robledo, del Corregimiento Piedras de Moler, es temporal y "no definitivo" ...
CAR2019ER000511	GIOVANNY OTERO SERNA	OFICIOS T-00291 A T-00296 NOTIFICA DECISION ACCION DE TUTELA RAD. 76147-31-04-002-2018-00111-01 (T-663-18)	Se da por enterado lo referente al caso de impugnación interpuesta por la Fiduprevisora contra la sentencia de tutela N°082 del 23 de octubre /2018.declarando desierta la impugnación para resolver de fondo por extemporaneidad en proponerla por parte del representante legal. en contra de la sentencia N°082 del 23 de octubre /2018.

## 5.7. TENDENCIAS DE RADICACIÓN QUEJAS RADICADAS EN EL AÑO 2019, CORREGIDA.

QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero 2019	3
Febrero 2019	
Marzo 2019	
Abril 2019	
Mayo 2019	
Junio 2019	
Julio 2019	



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

Agosto 2019	
Septiembre 2019	
Octubre 2019	
Noviembre 2019	
Diciembre 2019	
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

### TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



En la Secretaría de Educación se radicó para el mes de enero de 2019 de tres (3) quejas, de las cuales, una (1) se encuentra en estado finalizado y se evidencia suficiencia en la calidad de la respuesta dada y dos se encuentran en estado asignado, las cuales se relacionan a continuación con el fin de realizar el seguimiento respectivo.

No	No. SAC	CIUDADANO	CONTENIDO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	RESPUESTA y/o ESTADO
1	CAR2019ER000 267	ALEXANDRA SUAZA MURCIA	INCOMFOMIDAD CON ACUSACION	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	Asignado
2	CAR2019ER000 035	PERSONERIA MUNICIPAL	SOLICITUD INFORMACION	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	De la manera más atenta, me permito anexar copia de las respuestas y acciones desplegadas con relación al presunto acoso por parte de la docente LUZ MILENA LEMUS.
3	CAR2019ER000 575	INSTITUCIÓN EDUCATIVA CIUDAD DE CARTAGO	INASISTENCIA DE JAVIER ARIAS	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	Asignado

### 5.8 SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

**INTERNET:** En el mes de enero de 2019 no se presentó interrupción en el servicio de internet.

**TELÉFONO:** En el mes de enero de 2019, no se presentó ninguna suspensión del servicio telefónico.

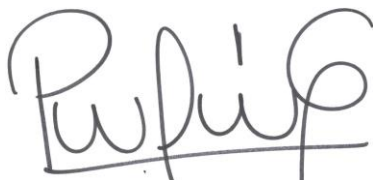
**PLATAFORMA SAC:** desde el 17 de diciembre de 2018, se está funcionando en todas las Secretarías del país, con el SAC V.2.0, la cual ha presentado algunos inconvenientes como son, lentitud para radicar o tramitar los requerimientos, falta de ejes temáticos, no permite subir preguntas frecuentes ni trámites, no permite realizar seguimiento a las respuestas dadas, no exporta la oportunidad de respuesta, entre otros, por lo cual se remitirá un oficio al Ministerio en el cual se le incluirán estos inconvenientes solicitando respetuosamente, realizar los ajustes necesarios

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

### 5.9. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS

- Se recibieron seiscientos ochenta y nueve (689) requerimientos en el mes de enero de 2019.
- El promedio de radicación de entrada para el mes de enero de 2019 fue de treinta y tres radicaciones diarias.
- El promedio de radicación de salida para el mes de enero de 2019 es de 38 radicaciones diarias.
- Para el mes de enero de 2019, la oportunidad de respuesta de la Secretaría de educación fue de 76,6%, el Rankin nacional a la fecha del informe no fue remitido por Ministerio de Educación Nacional.
- Teniendo en cuenta la Ley 1755 de 2015, todas las solicitudes que ingresan a la Secretaría de Educación Municipal deberán ser tratados como Derechos de petición, a partir de la Actualización de la plataforma SAC, los seguimientos a la respuesta dada a todas estas solicitudes las realizan los jefes de oficina y la Secretaria de Educación a través de la plataforma, la cual no permite imprimir el documento hasta que está debidamente revisado por el jefe de la oficina y posteriormente por la Secretaria.
- En el mes de enero de 2019, se radicaron en la secretaría de Educación ocho once (11) tutelas.
- En la Secretaría de Educación se radicó para el mes de enero de 2019 un total de tres (3) quejas, de las cuales, una (1) se encuentra se encuentra en estado finalizado y se evidencia suficiencia en la calidad de la respuesta dada y dos se encuentran en estado asignado.
- Se realizó el debido seguimiento a la calidad de la respuesta de todas las Tutelas y las Quejas para el mes de enero de 2019.
- Se realizó seguimiento a proveedores del área y se remitió el informe al comité directivo, se solicitó la publicación del informe en la página del Municipio y en el Fanpag oficial de la secretaría de Educación.

Atentamente,



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