

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1]
	INFORME	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 ABRIL DE 2019.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Mayo 06 de 2019

www.cartago.gov.co

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



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

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

5. ELEMENTOS ANALIZADOS

ESTADO ACTUAL. RESUMEN DE RADICACIÓN.

PERIODO: 1° de abril de 2019 al 31 de abril 2019.

Fecha de Elaboración: mayo 06 de 2019.

Total, de Requerimientos.	757
Abierto	0
Finalizado	584
Asignado	122
En trámite	51
Anulado	0

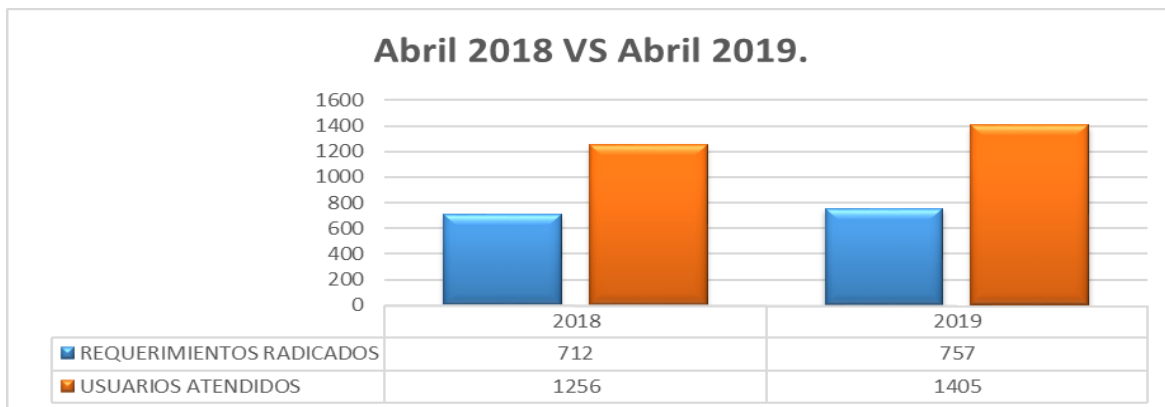
5.1. Resumen de radicación en lo que va corrido del Año 2019.

MES	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS
Enero 2019	689	21	33	2275
Febrero 2019	831	20	42	2042
Marzo 2019	817	20	41	1582
Abril 2019	757	20	38	1405
Mayo 2019				
Junio 2019				
Julio 2019				
Agosto 2019				
Septiembre 2019				
Octubre 2019				
Noviembre 2019				
Diciembre 2019				
TOTAL	3094	81	154	7304

5.2 Resumen radicación abril 2018 VS abril 2019.

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
abril 2018	712	21	33	1256	59
abril 2019	757	20	38	1405	70

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

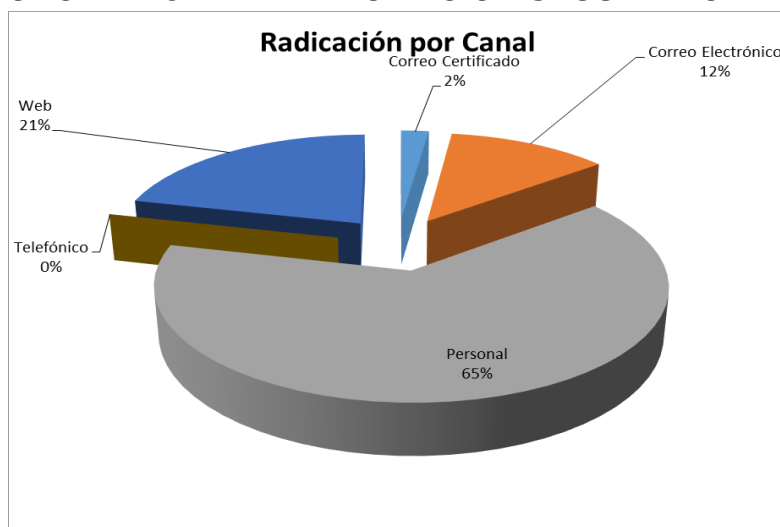


ANÁLISIS: En el mes de abril de 2019 se evidenció un aumento significativo en el número de requerimientos radicados, comparado con el año 2018, así mismo en el número de usuarios atendidos durante el mes de abril de 2019, en comparación al mismo mes del año 2018.

5.3. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	%
Correo Certificado	16	2,11%
Correo Electrónico	93	12,29%
Personal	487	64,33%
Telefónico	0	0,00%
Web	161	21,27%
Total	757	100%

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL

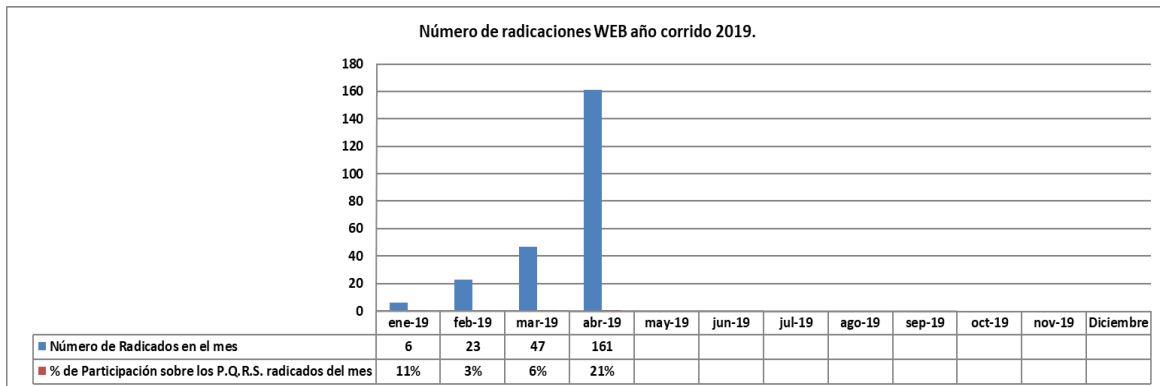


En el mes de abril de 2019, el canal más utilizado por los usuarios es el canal personal con el 64,33%, de los requerimientos, seguidamente el Web con una participación del 21,27%, evidenciando un aumento significativo para este mes, el correo electrónico tuvo una participación del 12,29%, y mediante correo certificado se recibió el 2,11%, de las solicitudes; mediante la comunicación vía telefónica no se recibieron solicitudes lo que genera una participación del 0,00%.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5] CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
	INFORME	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	23	47	161								
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	1%	3%	6%	21%								

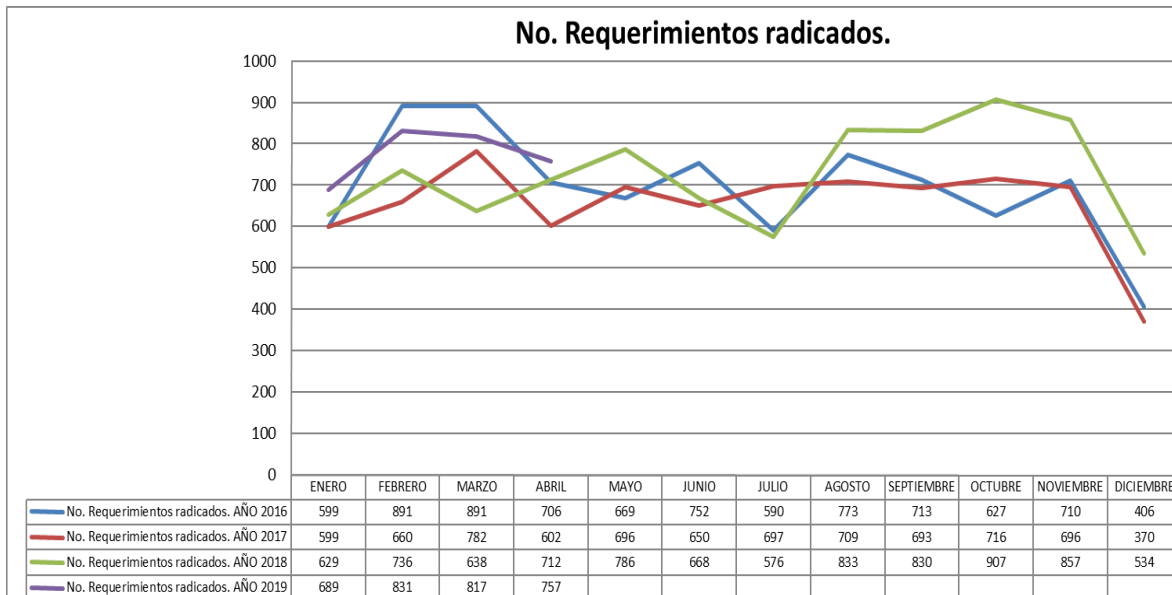


Se evidencia un aumento significativo en la radicación web, esto teniendo en cuenta que a la fecha se está funcionando con la plataforma SAC V 2.0 la cual se socializo con la ciudadanía en general, es decir se realizó capacitación a las Instituciones Educativas Oficiales e Instituciones Educativas Privadas.

5.5. 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	831
MARZO	891	782	638	817
ABRIL	706	602	712	757
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	
TOTAL	8327	7870	8706	3094

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




ANÁLISIS: Se puede evidenciar que el año 2019 es el año con mayor radicación, seguido del año 2018, superando los otros años.

5.6 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	596	731	1328	20	67
MARZO 2019	738	834	1572	20	79
ABRIL 2019	663	757	1420	20	71
MAYO 2019					
JUNIO 2019					
JULIO 2019					
AGOSTO 2019					
SEPTIEMBRE 2019					
OCTUB 2019RE					
NOVIEMBRE 2019					
DICIEMBRE 2019					
TOTAL	2256	2860	5117	81	255

ANÁLISIS: para el mes de abril de 2019 se radicaron 663 documentos externos (EE), y 757 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de 71 radicaciones diarias.

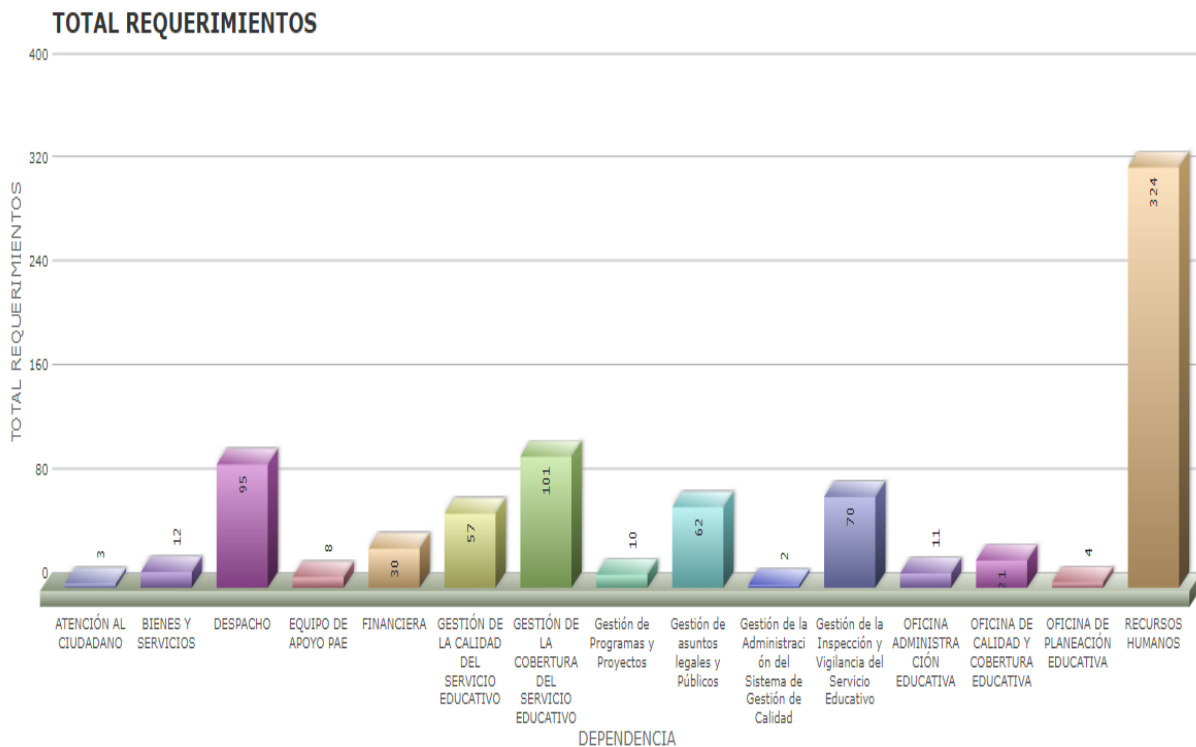
Las radicaciones que se remiten vía correo electrónico o vía web, no se tiene copia en el área de atención al ciudadano, con la finalidad de racionalizar el uso del papel, sin embargo, se puede consultar en la plataforma SAC con el número de radicado.

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

5.7. INDICADOR DE GESTIÓN:

Oportunidad de respuesta: La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de abril de 2019, es de 99,33 %.


DEPENDENCIA ▲	▬ TOTAL REQUERIMIENTOS ▼	▬ FINALIZADOS A TIEMPO	▬ OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1 <u>RECURSOS HUMANOS</u>	324	320	97,8932
2 <u>GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO</u>	101	101	100,0000
3 <u>DESPACHO</u>	95	95	100,0000
4 <u>Gestión de la Inspección y Vigilancia del Servicio Educativo</u>	70	70	100,0000
5 <u>Gestión de asuntos legales y Públicos</u>	62	62	100,0000
6 <u>GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</u>	57	56	96,4285
7 <u>FINANCIERA</u>	30	30	100,0000
8 <u>OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA</u>	21	21	100,0000
9 <u>BIENES Y SERVICIOS</u>	12	12	100,0000
10 <u>OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA</u>	11	11	100,0000
11 <u>Gestión de Programas y Proyectos</u>	10	10	100,0000
12 <u>EQUIPO DE APOYO PAE</u>	8	8	100,0000
13 <u>OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA</u>	4	4	100,0000
14 <u>ATENCIÓN AL CIUDADANO</u>	3	3	100,0000
15 <u>Gestión de la Administración del Sistema de Gestión de Calidad</u>	2	2	100,0000
Total Acumulado	810	805	98,8118



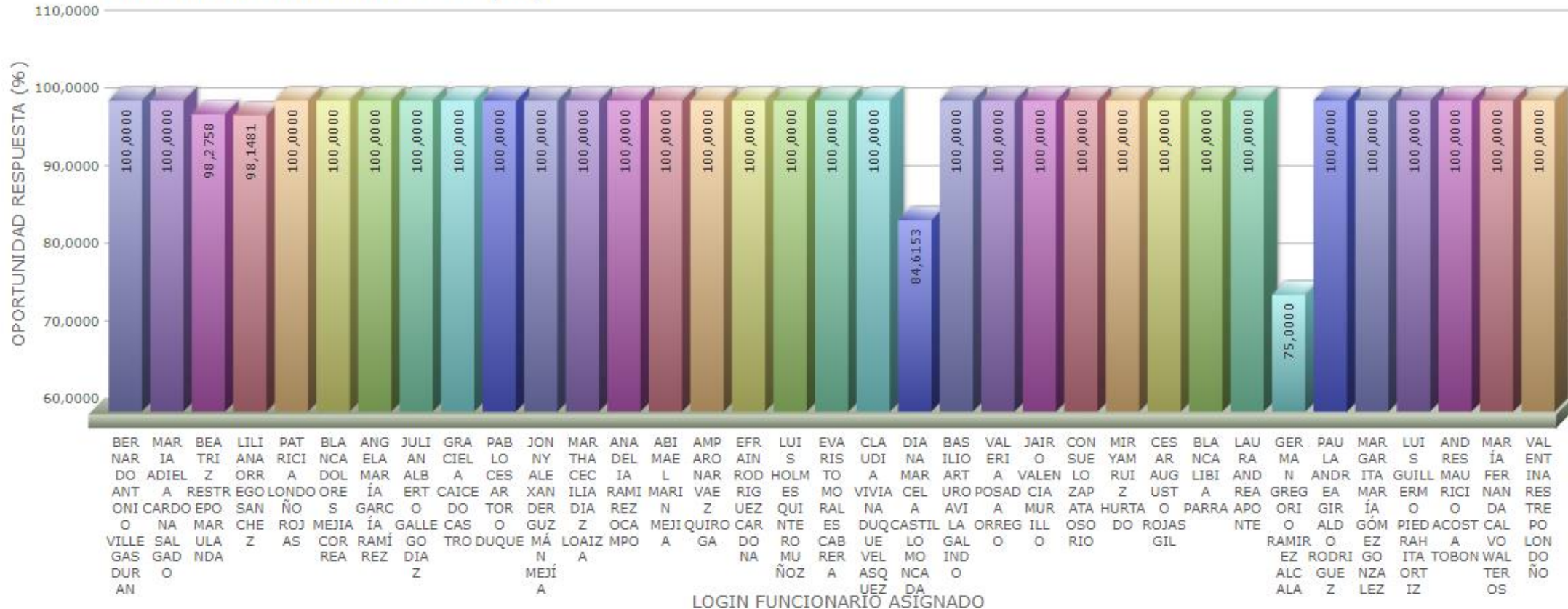
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [8]
	INFORME	CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1

5.7.1. Oportunidad de respuesta por funcionarios

DEPENDENCIA	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL, REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD AD RESPUESTA (%)
Despacho	María Adíela Cardona Salgado	63	63	100%
Despacho	Martha Cecilia Díaz Loaiza	32	32	100%
Gestión de La Inspección y Vigilancia Del Servicio Educativo	AMPARO NARVAEZ QUIROGA	24	24	100%
Gestión de La Inspección Y Vigilancia Del Servicio Educativo	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	46	46	100%
Gestión De Asuntos Legales Y Públicos	ANGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	45	45	100%
Gestión De Asuntos Legales Y Públicos	EVARISTO MORALES CABRERA	17	17	100%
Oficina De Calidad Y Cobertura Educativa	Abimael Marín Mejía	21	21	100%
Gestión De La Calidad Del Servicio Educativo	Abimael Marín Mejía	4	4	100%
Gestión De La Calidad Del Servicio Educativo	Blanca Libia Parra	4	4	100%
Gestión De La Calidad Del Servicio Educativo	Consuelo Zapata Osorio	7	7	100%
Gestión De La Calidad Del Servicio Educativo	German Gregorio Ramírez Alcalá	4	3	75%
Gestión De La Calidad Del Servicio Educativo	Jairo Valencia Murillo	8	8	100%
Gestión De La Calidad Del Servicio Educativo	Luis Holmes Quintero Muñoz	23	23	100%
Gestión De La Calidad Del Servicio Educativo	Miriam Ruiz Hurtado	7	7	100%
Gestión De La Cobertura Del Servicio Educativo	Efraín Rodríguez Cardona	23	23	100%
Gestión De La Cobertura Del Servicio Educativo	Julián Alberto Gallego Díaz	40	40	100%
Gestión De La Cobertura Del Servicio Educativo	María Fernanda Calvo Walteros	1	1	100%
Gestión De La Cobertura Del Servicio Educativo	Pablo Cesar Toro Duque	37	37	100%
Oficina De Planeación Educativa	Laura Andrea Aponte	4	4	100%
Gestión De Programas Y Proyectos	VALERIA POSADA ORREGO	10	10	100%
Gestión De La Administración Del Sistema De Gestión De Calidad	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	2	2	100%
Oficina Administración Educativa	Jonny Alexander Guzmán Mejía	11	11	100%
Atención Al Ciudadano	Paula Andrea Giraldo Rodríguez	3	3	100%
Recursos Humanos	Beatriz Restrepo Marulanda	58	57	98,2759%
Recursos Humanos	Bernardo Antonio Villegas Duran	76	76	100%
Recursos Humanos	Diana Marcela Castillo Moncada	13	11	84,6154%
Recursos Humanos	Graciela Caicedo Castro	39	39	100%
Recursos Humanos	Jonny Alexander Guzmán Mejía	21	21	100%
Recursos Humanos	Liliana Orrego Sánchez	54	53	98,148%
Recursos Humanos	Andrés Mauricio Acosta Tobón	2	2	100%
Recursos Humanos	Patricia Londoño Rojas	46	46	100%
Recursos Humanos	Claudia Viviana Duque Velásquez	15	15	100%
Financiera	Ana Delia Ramírez Ocampo	30	30	100%
Bienes Y Servicios	Basilio Arturo Ávila Galindo	12	12	100%
Equipo de Apoyo PAE	Cesar Augusto Rojas Gil	5	5	100%
Equipo de Apoyo PAE	Margarita María Gómez González	2	2	100%
Equipo de Apoyo PAE	Valentina Restrepo Londoño	1	1	100%

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

OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)



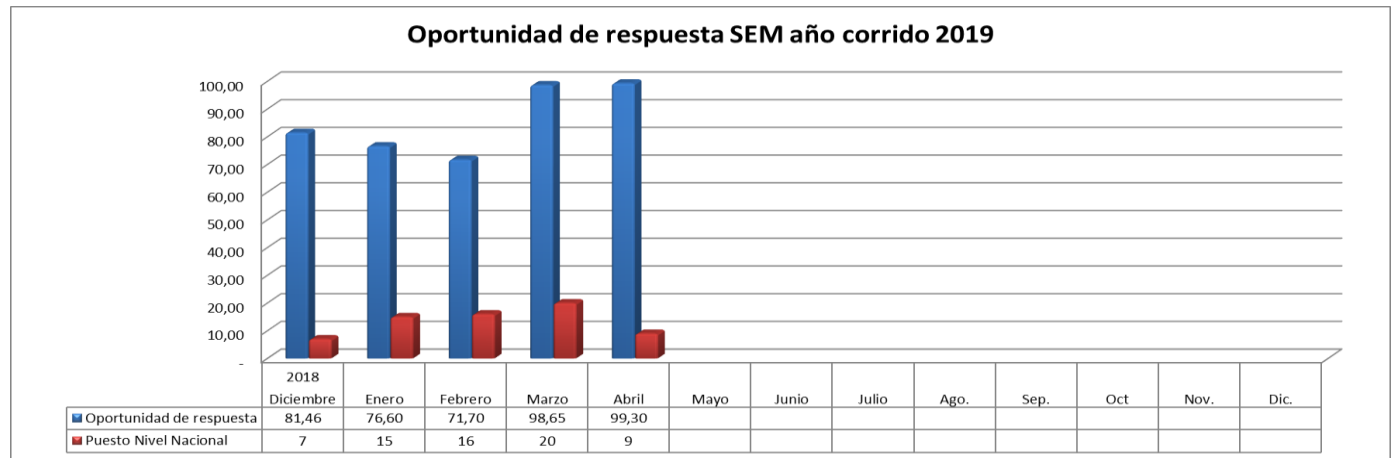
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [10] CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

5.7.2. Requerimientos vencidos por funcionario.

Funcionario	Dependencia	Finalizados Fuera De Tiempo
Ángela María García Ramírez	Gestión De Asuntos Legales Y Públicos	0
Abimael Marín Mejía	Oficina De Calidad Y Cobertura Educativa	0
Amparo Narváez Quiroga	Gestión De La Inspección Y Vigilancia Del Servicio Educativo	0
Ana Delia Ramírez Ocampo	Financiera	0
Basilio Arturo Ávila Galindo	Bienes Y Servicios	0
Blanca Dolores Mejía Correa	Gestión De La Inspección Y Vigilancia Del Servicio Educativo	0
Blanca Libia Parra	Gestión De La Calidad Del Servicio Educativo	0
Beatriz Restrepo Marulanda	Recursos Humanos	1
Bernardo Antonio Villegas Duran	Recursos Humanos	0
Cesar Augusto Rojas Gil	Equipo De Apoyo PAE	0
Consuelo Zapata Osorio	Gestión De La Calidad Del Servicio Educativo	0
Diana Marcela Castillo Moncada	Recursos Humanos	2
Dalila Sabogal Ospina	Tecnología E Informática	0
Luz Stella López	Gestión De La Calidad Del Servicio Educativo	0
Efraín Rodríguez Cardona	Gestión De La Cobertura Del Servicio Educativo	0
Evaristo Morales Cabrera	Gestión De Asuntos Legales Y Públicos	0
Carlos Federico Augusto Valencia Murillo	Tecnología E Informática	0
Graciela Caicedo Castro	Recursos Humanos	0
Gloria Liliana Calle Varela	Atención Al Ciudadano	0
German Gregorio Ramírez Alcalá	Gestión De La Calidad Del Servicio Educativo	1
Giovanny Otero Serna	Gestión De Asuntos Legales Y Públicos	0
Jairo Valencia Murillo	Gestión De La Calidad Del Servicio Educativo	0
Juan Carlos Mazo Ramírez	Atención Al Ciudadano	0
Julián Alberto Gallego Díaz	Gestión De La Cobertura Del Servicio Educativo	0
Jazmín Giraldo Fronda	Equipo De Apoyo PAE	0
Jonny Alexander Guzmán Mejía	Oficina Administración Educativa	0
Juan Camilo Rivas Piedrahita	Atención Al Ciudadano	0
Laura Andrea Aponte	Oficina De Planeación Educativa	0
Lina María Giraldo Ospina	Equipo De Apoyo PAE	0
Luis Guillermo Piedrahita Ortiz	Gestión De La Administración Del Sistema De Gestión De Calidad	0
Liliana Orrego Sánchez	Recursos Humanos	1
Luis Holmes Quintero Muñoz	Gestión De La Calidad Del Servicio Educativo	0
Andrés Mauricio Acosta Tobón	Recursos Humanos	0
María Fernanda Calvo Walteros	Gestión De La Cobertura Del Servicio Educativo	0
María Adíela Cardona Salgado	Despacho	0
Martha Cecilia Díaz Loaiza	Despacho	0
Margarita María Gómez González	Equipo De Apoyo Pae	0
Miryam Ruiz Hurtado	Gestión De La Calidad Del Servicio Educativo	0
Marcela Soleibe Roldan	Atención Al Ciudadano	0
Paula Andrea Giraldo Rodríguez	Atención Al Ciudadano	0
Patricia Londoño Rojas	Recursos Humanos	0
Pablo Cesar Toro Duque	Gestión De La Cobertura Del Servicio Educativo	0
Valentina Restrepo Londoño	Equipo De Apoyo Pae	0
Claudia Viviana Duque Velásquez	Recursos Humanos	0
Valeria Posada Orrego	Gestión De Programas Y Proyectos	0
Total, Vencidos Mes De Abril		5

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

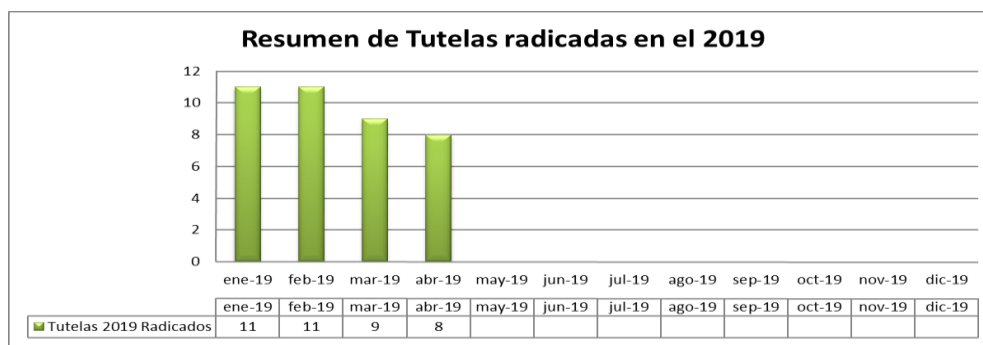
RANKING AÑO 2019													
	Dic-2018	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic.
Oportunidad de respuesta SEM	81.46%	76.6%	71.7%	98.65%	99,3%								
Puesta a Nivel Nacional	7	15	16	20	9								



5.8. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS.

Tutelas 2019	
Mes	Radicados
Enero 2018	11
Febrero 2018	11
Marzo 2018	9
Abril 2018	8
Mayo 2018	
Junio 2018	
Julio 2018	
Agosto 2018	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	39

GRÁFICA.



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

Análisis: En el mes de abril de 2019, se radicaron en la secretaría de Educación ocho (08) 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 y el motivo por el cual se están presentando.

5.9. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS TUTELAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL MES DE MARZO DE 2019. De las nueve (09) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de marzo de 2019 todas se encontraban finalizadas.

5.9.1. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS TUTELAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL MES DE ABRIL DE 2019. De las ocho (08) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de abril de 2019, todas se encontraban finalizadas a tiempo.

NUMERO S.A.C.	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO
CAR2019ER002406	Ángela María García Ramírez	Tutela de Elizabeth Gutiérrez	En esa medida, el examen de inmediatez debe considerar la justificación y la razonabilidad del tiempo transcurrido por el accionante, no obstante, la jurisprudencia de la Corte Constitucional "ha flexibilizado este requisito en consideración a otros elementos"
CAR2019ER002407	Evaristo Morales Cabrera	Tutela de Alberto Restrepo Grisales	Sírvase, Señora Juez, tener como prueba documental, las presentadas por el accionante; y, las copias de los actos administrativos de nombramiento y de acta de posesión de la Secretaria de Educación Municipal.
CAR2019ER002531	Ángela María García Ramírez	Remito imágenes de los oficios 973, 974,975, auto 513	"Lo anterior implica que sobre esta acción ha operado el fenómeno de la carencia actual de objeto por hecho superado, pues durante el transcurso de la acción de tutela desaparecieron los motivos que dieron origen a la solicitud de amparo, siendo innecesario que se formulen observaciones especiales sobre la materia o que se profiera una orden de protección?"
CAR2019ER002533	Evaristo Morales Cabrera	Notificación de auto admisorio 001-2019-00059-00	De igual manera, se puede observar, que el certificado de tiempo de servicios prestados No. 012 del 23 de julio de 1984, expedido por la Secretaría de Educación del Departamento del Valle del Cauca, hace alusión a que la institución colegio Sagrado Corazón de Jesús, es una institución de carácter privado del Municipio de Tuluá Valle del Cauca. Por las razones anteriores, se procedió a devolver a la Secretaria de Educación del Departamento del Valle del Cauca.
CAR2019ER002626	Evaristo Morales Cabrera	Oficio 1064, interlocutorio 0750, en acción de tutela con radicación 2019-00142-00. Favor confirmar recibido por este	Dejamos en los anteriores términos, el pronunciamiento sobre la acción de tutela que el accionante VÍCTOR ALFONSO APONTE AGUADO, atendiendo así, el oficio No. 1064 del 8 de abril del 2019, emanado de esta agencia judicial dispensadora de justicia; solicitando, muy respetuosamente, a la Señora Juez, denegar las pretensiones solicitadas por el accionante, en la presente acción de tutela en contra de la Secretaria de Educación Municipal de esta ciudad de Cartago, Valle del Cauca, por las razones señaladas en el presente escrito.
CAR2019ER002694	Evaristo Morales Cabrera	Tutela de Alberto Restrepo contra la Fiduprevisora	Manifestamos, recibir el oficio No. 656 del 10 de abril de 2019, en la que notifican la Sentencia No. 024 de la fecha, proferida por la instancia judicial, en que, además, adjuntan copia del mencionado proveído.
CAR2019ER002979	Ángela María García Ramírez	Notifica actuación procesal rad 2019-01470-00	A partir de la misma decisión CC C-590/05 arriba citada, la procedencia de la tutela contra una decisión emitida por un juez de la República se habilita, únicamente, cuando se presente al menos uno de los defectos generales y específicos sintetizados en precedencia ».

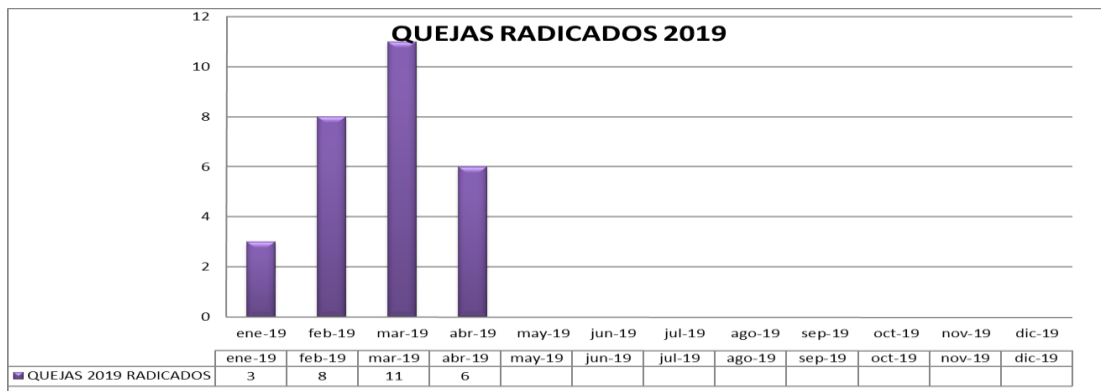
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [13] CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

CAR2019ER002996	Ángela María García Ramírez	Tutela de Alberto Restrepo Grisales en contra del Comiste	De manera respetuosa, se da por recibido el oficio 725 del 25 de abril, mediante el cual se notifica el AUTO 529 de la misma fecha, proferido por el juzgado primero Civil del Circuito, donde se concede la IMPUGNACIÓN impetrada por COSMITET LTDA, en contra de la sentencia 024 del 10 de abril de 2019, donde el accionado es el señor ALBERTO RESTREPO GRISALES, y se remite el expediente al Tribunal Superior del Distrito Judicial de Buga.
-----------------	-----------------------------	---	--

5.10. TENDENCIAS DE RADICACIÓN QUEJAS RADICADAS EN EL AÑO 2019 CORREGIDA.

QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero 2019	3
Febrero 2019	8
Marzo 2019	11
Abril 2019	6
Mayo 2019	
Junio 2019	
Julio 2019	
Agosto 2019	
Septiembre 2019	
Octubre 2019	
Noviembre 2019	
Diciembre 2019	
TOTAL	28

5.10.1.TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



En la Secretaría de Educación se radicaron para el mes de abril de 2019, seis (06) quejas más, de las cuales todas se encuentran debidamente finalizadas; la queja No.18, con radicado CAR2019ER002048, corresponde el mes de marzo la cual se encontraba pendiente de respuesta, por lo cual se ingresa la respuesta dada por los funcionarios encargados y evidencia suficiencia en la respuesta.

Las Quejas Nos. 7, 9, 10, 12, 17, 19, 22, con radicado No. CAR2019ER001318, CAR2019ER001375, CAR2019ER001139, CAR2019ER001569, CAR2019ER001972, CAR2019ER002106, CAR2019ER002223, no muestran suficiencia en la respuesta dada por lo cual se solicita a los funcionarios encargados ampliar al área de atención al ciudadano y al ciudadano la respuesta dada.

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

No	No. SAC	CIUDADANO	CONTENIDO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	RESPUESTA y/o ESTADO
1	CAR2019ER000267	Alexandra Suaza Murcia	Inconformidad con acusación.	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	Encontramos en mesa de trabajo realizada en este despacho que no existen argumentos procedimentales para continuar con el reporte negativo de su hijo en el observador. De acuerdo con lo anterior y frente a tal situación, le informo que se procedió a modificar el observador de su hijo, siendo eliminada la matrícula en observación y modificando la anotación del 26 de septiembre de 2018. (Anexo Observador). Reciba sinceras excusas por parte de la Rectora, la Coordinadora, la Docente de la Institución Educativa Ramón Martínez Benítez y por parte de esta Secretaría de Educación, por la situación presentada.
2	CAR2019ER000035	Personería Municipal	Solicitud información	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	CAR2019ER000575	Institución Educativa Ciudad De Cartago	Inasistencia de Javier arias	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	En atención a lo manifestado por usted, me permito informarle que su información de inasistencia del Docente JAVIER ARIAS, fue trasladada al área de nómina y talento humano para lo de su competencia
4	CAR2019ER000837	Ministerio de Educación Nacional	TRASLADO POR COMPETENCIA A QUEJA 2019ER017904	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	Adjuntamos respuesta de la queja del Señor FERNEY RODRIGUEZ USECHE, el cual no se encontró los anexos, solo se recibió el oficio de traslado por competencia del Ministerio de Educación. sin embargo, se hizo la respectiva averiguación y en las bases de datos de la Institución Educativa GABO, no se encuentra ningún acudiente con dicho nombre. No se tiene tampoco dirección del peticionario para emitir respuesta.
5	CAR2019ER001098	Institución Educativa Zaragoza	Reporte novedad docente Gloria Inés quintero	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	En atención a su oficio donde remite copia de las evidencias de reiteradas quejas y reclamos sobre la docente GLORIA INES QUINTERO FAJARDO, me permito informarle que serán remitidas a la oficina de control interno disciplinario de nuestro Municipio, quien es el competente para recepcionar y hacer la correspondiente investigación e indagaciones del caso, con el fin de que procedan de conformidad. Estaremos atentos a cualquier otra información que nos puedan brindar.
6	CAR2019ER001231	Diego Efraín Restrepo Trejos	Copia de descargos en la GABO como profesor	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	Me permito informarle, que se requirió al rector de la institución educativa con el fin de informar a este despacho sobre el trámite, acciones y resultados de la solicitud hecha por usted. Estaremos atentos a cualquier otra solicitud o inquietud de su parte.
7	CAR2019ER001318	Institución Educativa Antonio Holguín Garcés	Queja remitida al área de talento humano	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	En atención a lo manifestado por usted en su oficio con relación al caso de la docente JULIETA CANO me permito informarle que en horas de la mañana del día 20 de marzo de 2019, se desplazara a su institución el jefe de la oficina de Administración educativa y la Líder de talento humano con el fin de conocer de primera mano la situación que se presenta en su institución entrevistar a la docente y posteriormente tomar las acciones necesarias pertinentes.
8	CAR2019ER001300	Institución Educativa Zaragoza	Caso Gloria Inés quintero fajardo	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	En atención a lo manifestado por usted sobre la nueva situación que se presenta con la docente GLORIA INES FAJARDO, me permito informarle que será puesta en conocimiento de la oficina de control interno disciplinario para lo de su competencia. Estaremos atentos a cualquier otra inquietud o queja que se presente con la docente en mención.

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

9	CAR2019ER001375	Institución Educativa Académico	Queja de Carlos Armel Marín	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	En atención al traslado de la carpeta de llamados de atención del docente CARLOS MARIN CORREA, me permito manifestarle que se entregara al funcionario competente del área de talento humano con el fin de que proceda de conformidad.
10	CAR2019ER001139	Emilced Jiménez Mejía	Queja caso estudiante Yeandri Nallivi Tangarife	ABIMAEI MARIN MEJIA	Hemos recibido la comunicación que al respecto del caso de su hija Yeandri Nallivi Tangarife usted ha expuesto al rector de la IE Académico; al respecto queremos enterarla que esperamos la respuesta que el señor rector le realice, para iniciar nosotros los procesos correspondientes; si da lugar a tal situación.
11	CAR2019ER001265	Institución Educativa Zaragoza	Reporte de novedad queja	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	En atención a lo manifestado por usted en oficio en el que pone en conocimiento sobre una nueva queja de la docente GLORIA INES QUINTERO, le informo que se requerirá a la docente con el fin de conocer los motivos por los cuales no acata las órdenes impartidas por usted y determinar si se traslada esta queja a la oficina de control interno disciplinario para lo de su competencia.
12	CAR2019ER001569	SANDRA MILENA NOREÑA HERNANDEZ	QUEJA I.E. ZARAGOZA	BLANCA LIBIA PARRA	De manera comedida y respetuosa le comunico que su queja se ha escalado ante la Institución Educativa, en cabeza de la Coordinadora Nini Johana, en cuanto tengamos la respuesta de la institución les daremos a conocer nuestras apreciaciones.
13	CAR2019ER001570	COSMITET	QUEJA DE FUNCIONARIO	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	En atención a lo manifestado en su oficio, frente a los hechos ocurridos el pasado 28 de febrero de 2019, con la señora LILIANA DEL SOCORRO AGUDELO VELASQUEZ, nos permitimos informarle que la usuaria no hace parte de la planta activa de la Secretaría de Educación Municipal de Cartago, por tal motivo no somos competentes para conocer y dar trámite a la queja presentada, respetuosamente recomendamos acudir ante los entes judiciales competentes, con el fin de dar a conocer los hechos manifestados.
14	CAR2019ER001588	CLAUDIA LUCIA ACEVEDO TOBON	BULLYNG DE MARIA VICTORIA ZUÑIGA	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	En atención a la copia de la queja remitida por usted con relación al caso de la docente María Victoria Zúñiga, se procedió a solicitar información de las acciones adelantadas a la Institución Educativa Antonio Holguín Garcés, la cual nos informó que se realizó el debido proceso, citando al comité de convivencia escolar y solucionando la situación presentada, para lo cual reportan copia de las actas debidamente firmadas y recibidas por usted, por lo cual se procede a cerrar el caso. Este despacho queda atento a cualquier inquietud adicional.
15	CAR2019ER001709	MARISOL TORRES CASTRILLON	QUEJA DE LA DOCENTE MILENA	ABIMAEI MARIN MEJIA	Por lo anterior, nos estaremos reuniendo con las directivas de la institución para darle una prioridad especial a su hijo, mientras se protocoliza el programa de Necesidades Educativas de la Secretaría de Educación para revisar el proceder futuro propio para éste caso y mientras tanto, respaldamos la decisión que toman las directivas de la institución educativa Ramón Martínez Benítez. Las puertas de nuestra secretaría y de la institución educativa Ramón Martínez Benítez estarán abiertas para usted y para contribuir con el derecho a la educación de su hijo.
16	CAR2019ER001935	COSMITET	HISTORIA CLÍNICA - JOHN PARRA	PATRICIA LONDOÑO ROJAS	Me permito informar que después de revisada la base de datos en el Sistema Humano del M.E.N., no se encuentra registros del docente, por lo cual debe de ser de otro Municipio.

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

17	CAR2019ER001972	LEIDY VIVIANA HENAO MEJIA	QUEJA CONTRA LA DOCENTE GLORIA INES QUIINTERO	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	En atención a su escrito de queja, frente a una presunta vulneración de los derechos de su menor hija, me permito informarle que esta secretaría tomara las acciones necesarias y pertinentes para aclarar dicha situación con la Docente GLORIA INES QUIINTERO, requiriéndola para que se pronuncie sobre lo manifestado por usted en su oficio. Estaremos atentos a cualquier otra solicitud, queja o inquietud de su parte.
18	CAR2019ER002048	INSTITUCIÓN EDUCATIVA GABO	INFORME DICIPLINARIO DE DIEGO EFRAIN RESTREPO	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	En atención al oficio del 18 de marzo de 2019, por medio del cual informa la situación presentada con el docente EFRAIN RESTREPO TREJOS, me permito informarle que se remitió copia a la oficina de control interno disciplinario, mediante radicado No. CAR2019EE004247, del 05 de abril de 2019, por tratarse de asuntos de su competencia, este despacho quedará atento a las acciones tomadas por esa dependencia.
19	CAR2019ER002106	YENSI VANESSA RIVERA SANCHEZ	QUEJA DE LA RECTORA VIVIANA MOLINA	ABIMAEEL MARIN MEJIA	Hemos recibido su queja en relación con su hijo YORMAN JAVIER CARDONA RIVERA y la señora Rectora de la I.E Ramón Martínez Benítez y estamos adelantando nuestros procesos internos para que una vez escuchemos las dos partes, entrar a definir situaciones al respecto.
20	CAR2019ER002175	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ACADEMICO	PRESUNTO ABUSO SEXUAL	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	En atención al oficio de marzo 22 de 2019, me permito informarle que se remitió copia de los documentos a control Interno Disciplinario, mediante radicado CAR2019EE003861, por tratarse de asuntos de su competencia.
21	CAR2019ER002177	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ACADEMICO	SOLICITUD	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	En atención al oficio de marzo 22 de 2019, me permito informarle que se remitió copia de los documentos a control Interno Disciplinario, mediante radicado CAR2019EE003861, por tratarse de asuntos de su competencia.
22	CAR2019ER002223	ERIKA SANCHEZ PALACIO	QUEJA DE LA DOCENTE LADY ESTELLA BETANCOUR	ABIMAEEL MARIN MEJIA	Hemos recibido su Derecho de Petición en el cual usted realiza una queja formal relacionada con el trato que la docente LADY ESTELLA BETANCOUR docente del grado 3.3. y que usted remite de manera textual "con quienes es grosera e irrespetuosa", entre otra serie de cuestionamientos que hemos recibido documentados. Frente a lo anterior, deseamos enterarla que ya hemos iniciado un proceso interno entre las directivas de la institución educativa GABO, la docente y nosotros como secretaría; con el objeto de conocer de todas las partes sus versiones y hacer los ajustes razonables y pertinentes. Una vez poseamos respuestas por parte de la I.E. nos comunicaremos con usted para llegar a los acuerdos respectivos y lamentamos que éste tipo de situaciones se presenten.
23	CAR2019ER002429	VIRGINIA YESENIA CASTRO CAICEDO	QUEJA SOBRE ESPULSION DE LUZ MARINA MONTAÑO	ABIMAEEL MARIN MEJIA	Frente a su queja, por fortuna en equipo con usted, su esposo, la niña y las directivas de la I.E, hemos logrado llegar a un acuerdo satisfactorio entre las partes. Es importante recordarle a usted y a cada una de las partes que los compromisos que se pacten con la I.E son compromisos que se deben cumplir en cada una de las formas pactadas.
24	CAR2019ER002454	INSTITUCIÓN EDUCATIVA SOR MARÍA JULIANA	GENERAR ALERTA FRENTE AL RIESGO INMINENTE QUE PRESENTA LA SEDE RIGOBERTO OROZCO CARDONA	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	Atendiendo su solicitud de riesgo que presenta la Sede Educativa, esta Secretaría de Educación, adelantará ante la CVC, Empresas Municipales y la Defensa Civil una visita, con el fin de poder solucionar este riesgo.

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

25	CAR2019ER002617	OLGA MARIA VELASQUEZ	QUEJA DE ALENDRA DIAS	LUIS HOLMES QUINTERO MUÑOZ	Se ha recibido la copia de la queja presentada ante la Institución Educativa GABO, de presunta situación de Bull ying en la persona de su hija Alejandra Díaz. De inmediato el P.U Luis Olmes Quintero Muñoz, del área de Calidad Educativa, se puso en contacto con el Rector, Mg. Francisco Eladio Quiñones, quien le expresara estar a la espera de la reunión del Comité de Convivencia Escolar (COCE), acordando comunicarse con la acudiente y compulsar copia de lo actuado a la secretaria de Educación.
26	CAR2019ER002690	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO HOLGUIN GARCÉS	AUSENTISMO DE JULIETA CANO RIVILLAS DESDE EL 01 DE ABRIL DE 2019	PATRICIA LONDOÑO ROJAS	Dando respuesta a su Requerimiento, donde nos informa el ausentismo de la docente Julieta Cano Rivillas, desde el 01 de abril del presente año a la fecha, me permito informarle que por parte de esta Secretaría se requirió la docente, el día 10 de abril del presente año, con el fin de que informe los motivos por los cuales no se ha presentado a laborar. Anexo copia del memorando en un (01) folio
27	CAR2019ER002755	MINISTERIO DE EDUCACION	OBSERVACIONES APLICATIVO SIMPADE		Comedidamente me permito informar que su requerimiento fue trasladado a la entidad territorial SE NEIVA con número de radicado NEI2019ER005770. Recuerde que puede hacer seguimiento vía web de su requerimiento en la entidad donde fue radicado para conocer el estado de su tramite
28	CAR2019ER002802	MARIA AZUCENA CEBALLOS SALAZ	POR COBROS PARA LABOR SOCIAL	ABIMAEEL MARIN MEJIA	Después de recibir sus quejas y realizar reunión con la Rectora de la I. E. y la Orientadora escolar, las enteramos que en ningún momento la labor social posee costos para los estudiantes y en su caso personal, les orientamos que les deben brindar opciones distintas que estén enmarcadas en el PEI y el manual de convivencia y que además sea un componente curricular. En tal sentido y atendiendo a su solicitud, les invitamos a que se aproximen a las directivas de la institución y les manifiesten que ustedes no poseen recursos económicos para realizar la labor social en el marco de lo expuesto

5.10.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2019	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	23
TRÁMITES SEM	0
SONIDO Y OTROS	1
TRANSPORTE	0
PAE	0
ADMINSITRATIVOS	1
SALUD	0
COBROS	1
ETDH	0
NEDD	0
NO IDENTIFICADA	1
ACOSO ESCOLAR O BULLYN	1
TOTAL	28

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

ANÁLISIS: De las veintiocho (28) quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido de año 2019, veinte tres (23) corresponden a quejas Docentes y/o Directivos Docentes, por lo cual se solicita al área competente que amplíe la información al respecto.

5.10.2. INSTITUCIONES EDUCATIVAS

QUEJAS 2019	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ZARAGOZA	5
S.M.J.	2
M.A.	0
ACADÉMICO	5
A.L. P	0
A.H. G	3
R.M.B.	6
C.C.	1
GABO	3
I.P.	0
M.Q.P.	0
OTROS	2
TOTAL	27

ANÁLISIS: De las veinte ocho (28) quejas recibidas en la secretaría de Educación Municipal, durante el año 2019, la mayoría corresponden a quejas de docentes y/o directivos docentes de las Instituciones Educativas Oficiales del Municipio de Cartago, a la fecha la Institución Educativa, que más se han recibido quejas de un docente son las instituciones Educativas Ramón Martínez Benítez, seguida de Zaragoza y Académico, por lo cual se requiere que el área de Recursos Humanos, amplíe la información en relación al motivo por el cual se presentan estas quejas.

6. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

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

TELÉFONO: En el mes de abril de 2019, no se presentó interrupción en el servicio de teléfono.

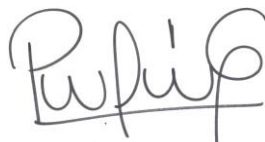
PLATAFORMA SAC: desde el 17 de diciembre de 2018, se está funcionando en todas las Secretarías del país, con el SAC V.2.0, la cual ha presentado algunos inconvenientes como son, lentitud para radicar o tramitar los requerimientos, no permite subir preguntas frecuentes ni trámites, no permite realizar seguimiento a las respuestas dadas, entre otros, estamos a la espera que el Ministerio de Educación realice los ajustes correspondientes.

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

7. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS

- Se recibieron setecientos cincuenta y siete (757) requerimientos en el mes de abril de 2019.
- El promedio de radicación de entrada para el mes de abril de 2019, fue de treinta y ocho (38) radicaciones diarias.
- El promedio de radicación de salida para el mes de abril de 2019, es de setenta y un (71) radicaciones diarias.
- Para el mes de abril de 2019, la oportunidad de respuesta de la Secretaría de educación fue de 98,82 %.
- La oportunidad de respuesta a nivel nacional es de 99,3%
- En el Rankin nacional la Secretaría de Educación ocupó el puesto No. 9
- 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 V2.0, 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 de Educación.
- En el mes de abril de 2019, se radicaron en la secretaría de Educación ocho (08) tutelas más, de las cuales todas demuestran suficiencia en la respuesta dada.
- En la que va corrido del año 2019, se han radicado en total veinte y ocho (28) quejas; la queja No.18, con radicado CAR2019ER002048, corresponde el mes de marzo la cual se encontraba pendiente de respuesta, por lo cual se ingresa la respuesta dada por los funcionarios encargados y evidencia suficiencia en la respuesta.
- Las Quejas Nos. 7, 9, 10, 12, 17, 19, 22, con radicado No. CAR2019ER001318, CAR2019ER001375, CAR2019ER001139, CAR2019ER0001569, CAR2019ER001972, CAR2019ER002106, CAR2019ER002223, no muestran suficiencia en la respuesta dada por lo cual se solicita a los funcionarios encargados ampliar al área de atención al ciudadano y al ciudadano la respuesta dada.
- Se realizó el debido seguimiento a la calidad de la respuesta de todas las Tutelas y las Quejas radicadas en la Secretaría de Educación Municipal para el mes de abril 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.