

	<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 FEBRERO DE 2019.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

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

## 5. ELEMENTOS ANALIZADOS

### ESTADO ACTUAL. RESUMEN DE RADICACIÓN.

**PERIODO:** 1° de febrero de 2019 al 28 de febrero 2019.

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

<b>Total, de Requerimientos.</b>	831
Abierto	0
Finalizado	595
Asignado	174
En trámite	62
Anulado	0

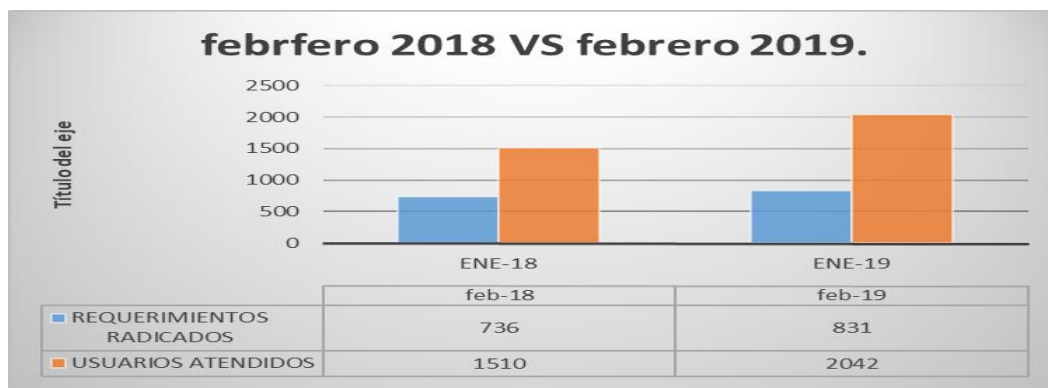
#### 5.1. Resumen de radicación en lo que va corrido del Año 2019.

MES	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS
Enero 2019	689	21	33	2275
Febrero 2019	831	20	42	2042
Marzo 2019				
Abril 2019				
Mayo 2019				
Junio 2019				
Julio 2019				
Agosto 2019				
Septiembre 2019				
Octubre 2019				
Noviembre 2019				
Diciembre 2019				
<b>TOTAL</b>	<b>1520</b>	<b>41</b>	<b>75</b>	<b>4317</b>

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

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
febrero 2018	736	20	36	1510	75
febrero 2019	831	20	42	2042	103

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

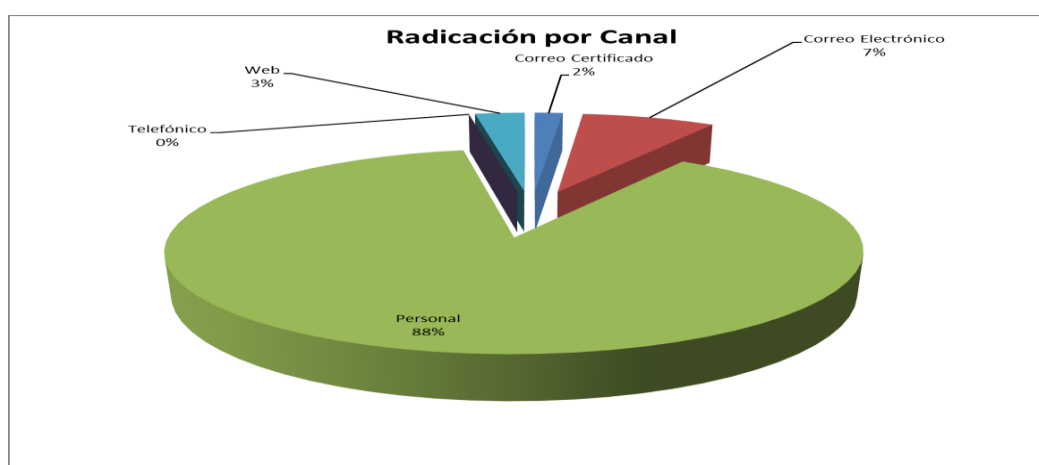


**ANÁLISIS:** En el mes de febrero de 2019 se evidenció un aumento significativo en el número de requerimientos radicados, comparado con el año 2018, así mismo en el número de usuarios atendidos durante el mes de febrero de 2019, en comparación al mismo mes del año 2018.

### 5.3. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	%
Correo Certificado	13	2
Correo Electrónico	62	7
Personal	733	88
Telefónico	0	0
Web	23	3
<b>Total</b>	<b>831</b>	<b>100</b>

### PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL

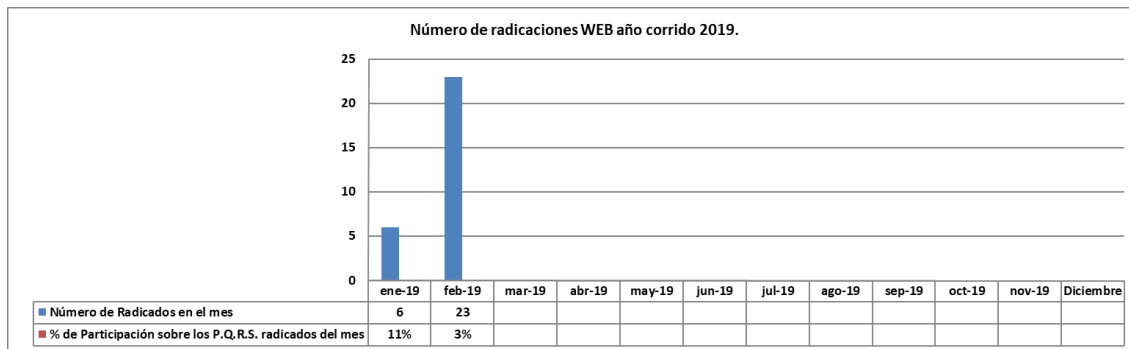


En el mes de febrero de 2019, el 88 % de los requerimientos que llegaron a la Secretaría de Educación fue mediante el canal personal, seguidamente el correo electrónico con una participación del 7%, mediante correo certificado se recibió el 2% de las solicitudes; la radicación Web tuvo una participación del 3% 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>	<b>VERSIÓN 1</b>

#### 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										
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	1%	3%										

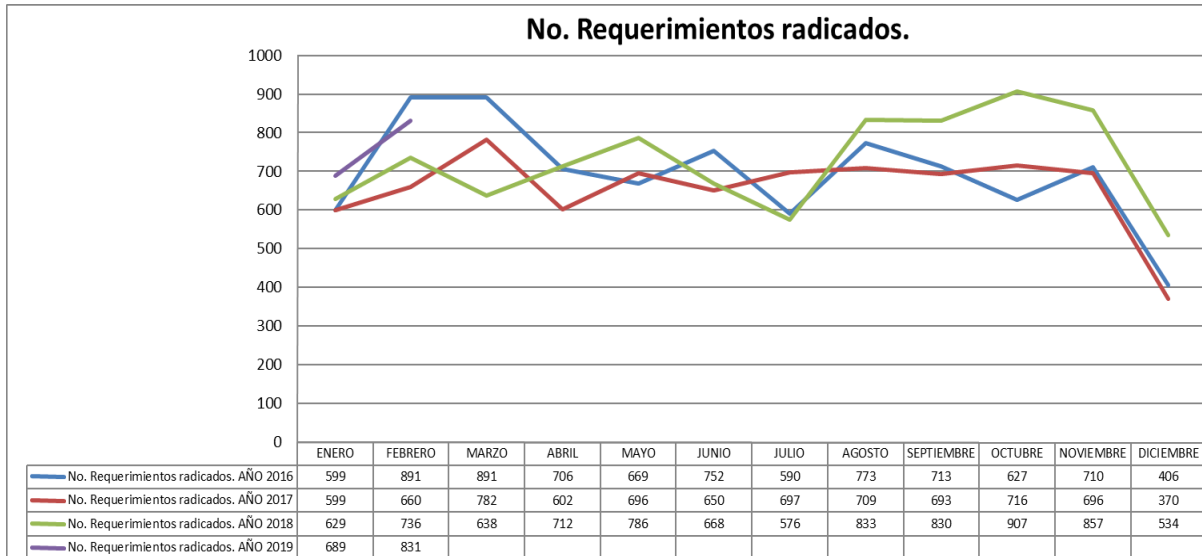


Se evidencia un aumento significativo en la radicación web, esto teniendo en cuenta que a la fecha se está iniciando con la plataforma SAC V 2.0 la cual no se ha socializado con la ciudadanía en general, se está pendiente de una capacitación para todas las Instituciones Educativas, así mismo de un Flayer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

#### 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	
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>1520</b>

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




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

### 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					
ABRIL 2019					
MAYO 2019					
JUNIO 2019					
JULIO 2019					
AGOSTO 2019					
SEPTIEMBRE 2019					
OCTUB 2019RE					
NOVIEMBRE 2019					
DICIEMBRE 2019					
<b>TOTAL</b>	<b>855</b>	<b>1269</b>	<b>2125</b>	<b>41</b>	<b>105</b>

**ANÁLISIS:** para el mes de enero de 2019 se radicaron 596 documentos externos (EE), y 731 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de 67 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.

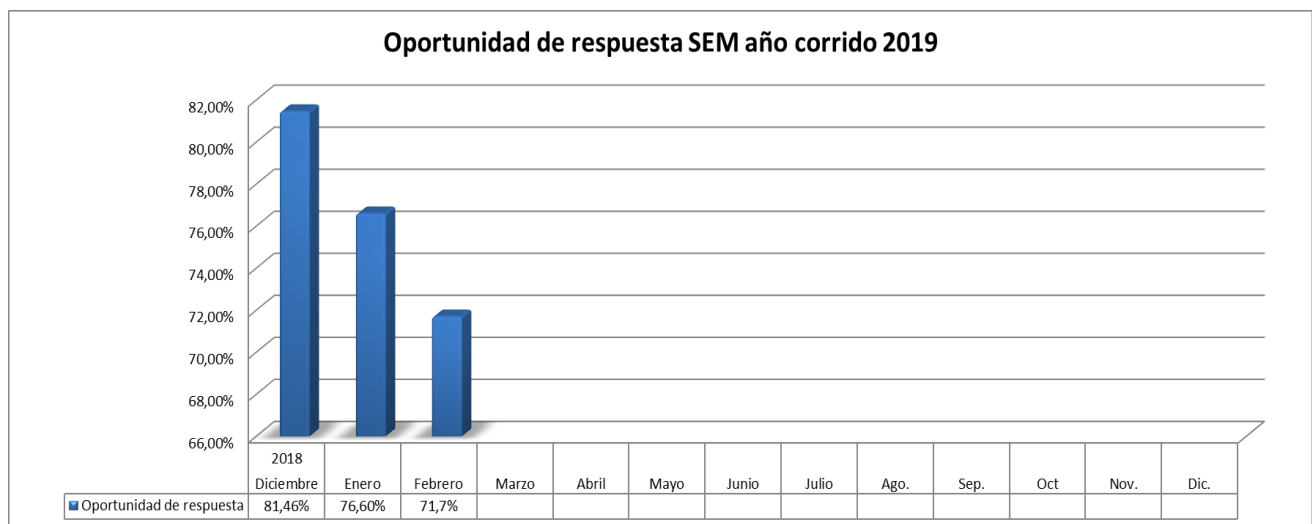
	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [7] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN 1

### 5.7. INDICADOR DE GESTIÓN:

**Oportunidad de respuesta:** La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de enero de 2019, es de 71.7%.

A la fecha no es posible sacar el reporte por dependencia, así como tampoco es posible sacar el número de requerimientos vencidos por mes.

INDICADOR AÑO 2019													
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic.
Oportunidad de respuesta	81.46%	76.6%	71.7%										

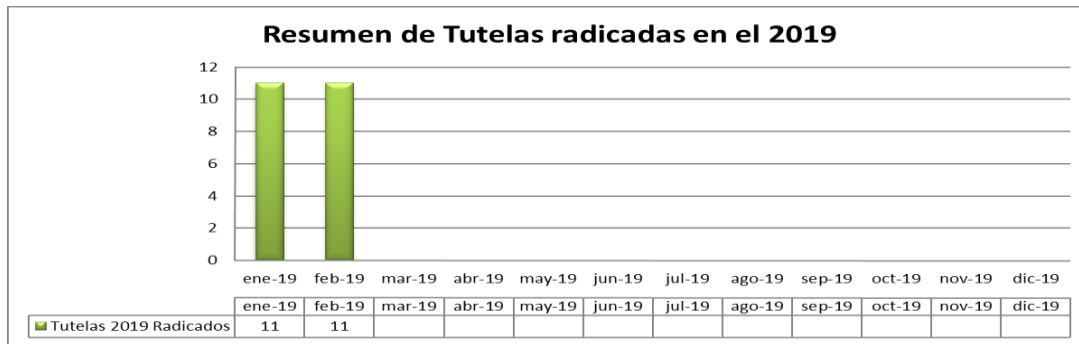


### 5.8. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS.

Tutelas 2019	
Mes	Radicados
Enero 2019	11
Febrero 2019	11
Marzo 2019	
Abril 2019	
Mayo 2019	
Junio 2019	
Julio 2019	
Agosto 2019	
Septiembre 2019	
Octubre 2019	
Noviembre 2019	
Diciembre 2019	
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

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

## GRÁFICA.



**Análisis:** En el mes de febrero 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.

### 5.9. 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 encontraban 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	Esta Área De Asuntos legales da por enterado lo referente a notificación de sentencia N °003 del 17 de enero 2019, proferida por el juzgado en la tutela de la referencia de no tutelar por improcedente los derechos fundamentales invocados por la señora MARTA ROSA ACEVEDO MONCADA

### 5.10. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS TUTELAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL MES DE FEBRERO DE 2019.


De las once (11) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de febrero de 2019, todas se encontraban finalizadas, no es posible realizar el seguimiento a la respuesta teniendo en cuenta que la plataforma no permite exportar las respuestas dadas a los requerimientos.

NUMERO S.A.C.	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO
CAR2019ER000917	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	TUTELA CENTECIA SOBRE TRANSPORTE ESCOLAR	De manera respetuosa, esta Secretaría da por recibido la Sentencia de tutela T-26 del 08 de febrero de 2019, proferida por su Despacho, donde "Ampan el Derecho a la Educación de los accionados y Ordenan a la Alcaldía Municipal de Cartago, que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación, garantice o asume el transporte escolar de los accionados".



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO 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>

CAR2019ER001069	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	NOTIFICACIÓN ADMISIÓN TUTELA. LIC. MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA.	Solicito de la manera más atenta y respetuosa, a usted Señor Juez, desestimar todas y cada una de la pretensiones solicitadas por la accionante, toda vez que no existe vulneración alguna al Derecho de petición; ya que, como se puede evidenciar, a la accionante se le dio respuesta oportuna de su solicitud y dentro de los términos que establece el ordenamiento jurídico, por lo anterior, le solicito Señor Juez, denegar el amparo constitucional y darlo por hecho superado, toda vez que el derecho de petición fue resuelto dentro del término legal. Por las razones anteriormente expuesta, nos oponemos a las pretensiones de la accionante, y solicitamos sea denegada la misma. EXCEPCIÓN: CARENCIA DE OBJETO POR HECHO SUPERAD
CAR2019ER000717	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	ADMISION DE TUTELA DE SANDRA MONTOYA	En el presente asunto, consideramos no aparece demostrada la amenaza de la ocurrencia de un perjuicio irremediable a la accionante, ni la vulneración efectiva de sus derechos fundamentales al derecho de petición, ya que, fue resuelto oportunamente, como ya se indicó. EXCEPCION: CARENCIA DE OBJETO POR HECHO SUPERADO.
CAR2019ER001066	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	NOTIFICACIÓN AUTO 138 DEL 13 DEL FEBRERO 2019 EL CUAL SE AGREGA	De manera respetuosa me dirijo a usted, con el fin de manifestar, que la Secretaría da por recibido el AUTO N° 138 del 13 de febrero de 2019, proferido por su Despacho, donde nos notifican la parte resolutive del Incidente de Desacato, iniciado por el señor MAURICIO VELASQUEZ ECHEVERRI, Resolviendo; desvincularnos del mismo, por dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2831 de 2005, en cuanto al derecho que le corresponde al accionante.
CAR2019ER001081	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	2019-00080 ADMITE TUTELA SECRETARIA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE CARTAGO VALLE	Solicito de la manera más atenta y respetuosa, a usted Señor Juez, desestimar todas y cada una de la pretensiones solicitadas por el accionante, toda vez que no existe vulneración alguna al Derecho de petición; ya que, como se puede evidenciar, al accionante se le dio respuesta oportuna de su solicitud y dentro de los términos que establece el ordenamiento jurídico, por lo anterior, le solicito Señor Juez, denegar el amparo constitucional y darlo por hecho superado, toda vez que el derecho de petición fue resuelto dentro del término legal. Por las razones anteriormente expuesta, nos oponemos a las pretensiones del accionante, y solicitamos sea denegada la misma. EXCEPCIÓN: CARENCIA DE OBJETO POR HECHO SUPERADO.
CAR2019ER001293	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	NOTIFICACIÓN AUTO 170 EL CUAL SE AGREGA	De manera respetuosa, el Área de Asunto Legales, da por recibida la notificación por parte del Juzgado Segundo Civil del Circuito, en cuanto a la corrección del Auto 0111 de febrero 06 de 2019, donde le ordenan a la FIDUPREVISORA S.A, dar respuesta a la solicitud del señor JOSE JAVIER CARMONA.
CAR2019ER001324	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	2019-00080 SENTENCIA 46 SECRETARIA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE CARTAGO VALLE	De manera respetuosa me dirijo a usted señor Juez, con el fin de dar cumplimiento a lo ordenado en la Sentencia de Tutela 046 del 21 de febrero de 2019, donde ordenan a la Secretaria de Educación, que en un término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a partir de la notificación se proceda a dar respuesta de fondo al derecho de petición del señor VÍCTOR ALFONSO OSPINA ALVAREZ.
CAR2019ER001187	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	TUTELA 2019-00057-00	se le da nueva respuesta al derecho de petición de la señora SANDRA MILENA MONTOYA RESTREPO, mediante radicado CAR2019EE001619 del 19 de febrero de 2019, del cual se anexa copia; también se aclara, que la solicitud radicada ante esta Secretaría, el día 09 de enero de 2019, ya se le había dado respuesta el día 29 de enero de 2019, la cual se anexo en la contestación de la demanda y nuevamente se anexa.

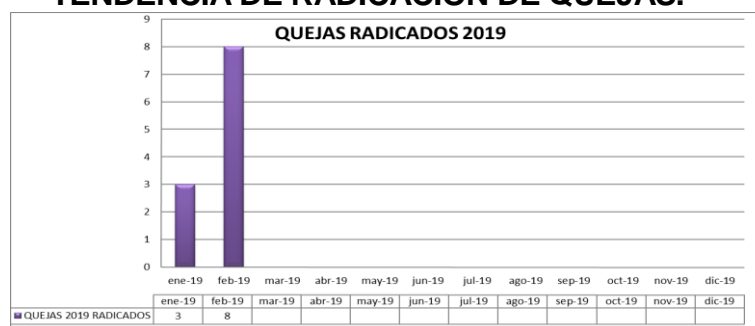
	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA</b> Nit: 891.900.493.2	PAGINA [10]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
<b>INFORME</b>		VERSIÓN 1

CAR2019ER001248	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	ACCIÓN DE TUTELA	La notificación de la Sentencia de Tutela enviada por parte del Juzgado Tercero Civil Municipal, no le corresponde a esta Secretaría, teniendo en cuenta que no somos parte de la acción tutelar; el accionado es MEDIMAS EPS.
CAR2019ER001194	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	OFICIO 387 Y S-T- 003 TUTELA MARIA OLGA MORALES CARDONA VS ALCALDIA MPAL DE CARTAGO, SECRETARIA DE EDUCACION DPTAL Y MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL	De manera respetuosa, se da respuesta a la notificación de la Sentencia de Tutela N° 03 del 11 de febrero de 2019, proferida por el Juzgado Primero Penal del Circuito, mediante la impugnación de la misma, con radicado CAR2019EE001576 del 18 de febrero de 2019. no requiere respuesta física.
CAR2019ER001306	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	IMÁGENES DE LOS OFICIOS 0444, 0446	Mediante Radicado CAR2019EE001788 del 21 de febrero de 2019, se le da cumplimiento a lo ordenado por Juzgado Tercero Civil Municipal, al realizar la notificación del derecho de petición de la señora LUZ PATRICIA OROZCO GÓMEZ.

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

QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero 2019	3
Febrero 2019	8
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>


#### TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



En la Secretaría de Educación se radicó para el mes de febrero de 2019 ocho (8) quejas de las cuales, a la fecha siete (7) se encuentran asignadas a las diferentes áreas y se relacionan a continuación con el fin de realizar el seguimiento respectivo y una se encuentra debidamente finalizada y muestra suficiencia en la respuesta dada; las quejas No. 1, con radicado CAR2019ER000267 y No. 3 con radicado CAR2019ER000575, corresponden al mes enero y se encontraban pendiente de respuesta, por lo cual se anexan para el debido seguimiento

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

No	No. SAC	CIUDADANO	CONTENIDO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	RESPUESTA y/o ESTADO
1	CAR2019ER000267	Alexandra Suaza Murcia	Inconformidad con acusación.	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	<p>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).</p> <p>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.</p> <p>Así mismo le informo que hemos iniciado un proceso con el área de Calidad Educativa para la rectora y la docente de la Institución Educativa para que hechos como este no se vuelvan a presentar y se manejen de manera asertiva, siempre en pro del bienestar de nuestros niños, que son nuestra razón de ser.</p>
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 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	ASIGNADO
6	CAR2019ER001231	Diego Efraín Restrepo Trejos	Copia de descargos en la GABO como profesor	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	ASIGNADO
7	CAR2019ER001318	Institución Educativa Antonio Holguín Garcés	Queja remitida al área de talento humano	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	ASIGNADO
8	CAR2019ER001300	Institución Educativa Zaragoza	Caso Gloria Inés quintero fajardo	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	ASIGNADO
9	CAR2019ER001375	Institución Educativa Académico	Queja de Carlos Armel Marín	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	ASIGNADO

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

10	CAR2019ER001139	Emilced Jiménez Mejía	Queja caso estudiante yeandri Nallivi Tangarife	ABIMAEEL MARIN MEJIA	EN TRAMITE
11	CAR2019ER001265	Institución Educativa Zaragoza	Reporte de novedad queja	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	ASIGNADO

### IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2019	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	11
TRÁMITES SEM	0
SONIDO Y OTROS	0
TRANSPORTE	0
PAE	0
ADMINSITRATIVOS	0
SALUD	0
COBROS	0
ETDH	0
NEDD	0
NO IDENTIFICADA	0
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

### INSTITUCIONES EDUCATIVAS

QUEJAS 2019	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ZARAGOZA	3
S.M.J.	1
M.A.	0
ACADÉMICO	2
A.L.P	0
A.H.G	1
R.M.B.	1
C.C.	1
GABO	2
I.P.	0
M.Q.P.	0
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

ANÁLISIS: de las 11 quejas recibidas en la secretaría de Educación Municipal, todas corresponden a quejas de docentes y/o directivos docentes de las Instituciones Educativas Oficiales del Municipio de Cartago, a la fecha la Institución Educativa, con de la que más se han recibido quejas de un docente es la institución Educativa Zaragoza, esto por el caso de la docente Gloria Inés Quintero Fajardo, por lo cual se requiere que el área de Recursos Humanos, amplíe la información en relación por qué se presentan estas quejas.

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

## 5.12. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

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


**TELÉFONO:** En el mes de febrero de 2019, se detectó una falla en dos de las líneas telefónicas, lo que fue comunicado al proveedor y esta revisó la situación y se solucionó la falla.

**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.

Los días 07 y 08 de febrero de 2018 el Ministerio de Educación Nacional informó sobre la realización del mantenimiento a la plataforma SAC, por lo cual no se contó con este servicio.

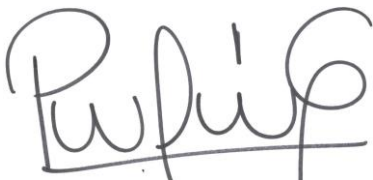
## 5.13. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS

- Se recibieron ochocientos treinta y un (831) requerimientos en el mes de febrero de 2019.
- El promedio de radicación de entrada para el mes de febrero de 2019 fue de cuarenta y dos (42) radicaciones diarias.
- El promedio de radicación de salida para el mes de febrero de 2019 es de sesenta y siete (67) radicaciones diarias.
- Para el mes de febrero de 2019, la oportunidad de respuesta de la Secretaría de educación fue de 71.7%, 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 de Educación.
- En el mes de febrero de 2019, se radicaron en la secretaría de Educación ocho once (11) tutelas, de las cuales todas muestran suficiencia en la respuesta dada.

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

- En la Secretaría de Educación se radicó para el mes de febrero de 2019 ocho (8) quejas de las cuales, a la fecha siete (7) se encuentran asignadas a las diferentes áreas y se relacionan a continuación con el fin de realizar el seguimiento respectivo y una se encuentra debidamente finalizada y muestra suficiencia en 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 febrero 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.**