

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

GESTIÓN EDUCACIÓN



INFORME DE:

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

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Agosto 01 de 2019

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

1- INTRODUCCIÓN:

En el presente informe se hace un análisis de los requerimientos que ingresaron a la Secretaría de Educación Municipal en el mes de julio 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 julio 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 a las 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 julio de 2019 al 31 de julio 2019.

Fecha de Elaboración: Agosto 01 de 2019.

Total, de Requerimientos.	770
Abierto	0
Finalizado	548
Asignado	169
En trámite	53
Anulado	0

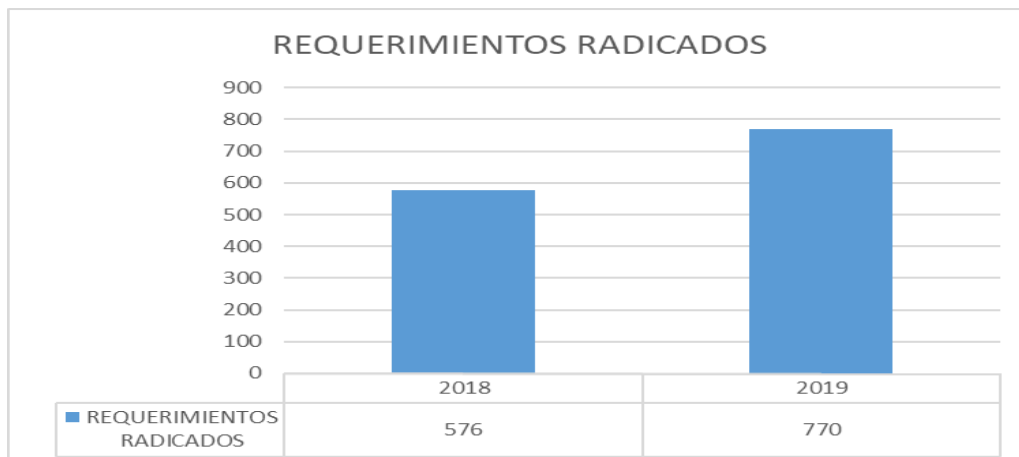
5.1. Resumen de radicación en lo que va corrido del Año 2019.

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	761	22	35	1246
Junio 2019	674	18	37	922
Julio 2019	770	22	35	1172
Agosto 2019				
Septiembre 2019				
Octubre 2019				
Noviembre 2019				
Diciembre 2019				
TOTAL	5299	143	261	10644

5.2 Resumen radicación julio 2018 VS julio 2019.

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
2018	576	20	29	988	49
2019	770	22	35	1172	53

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

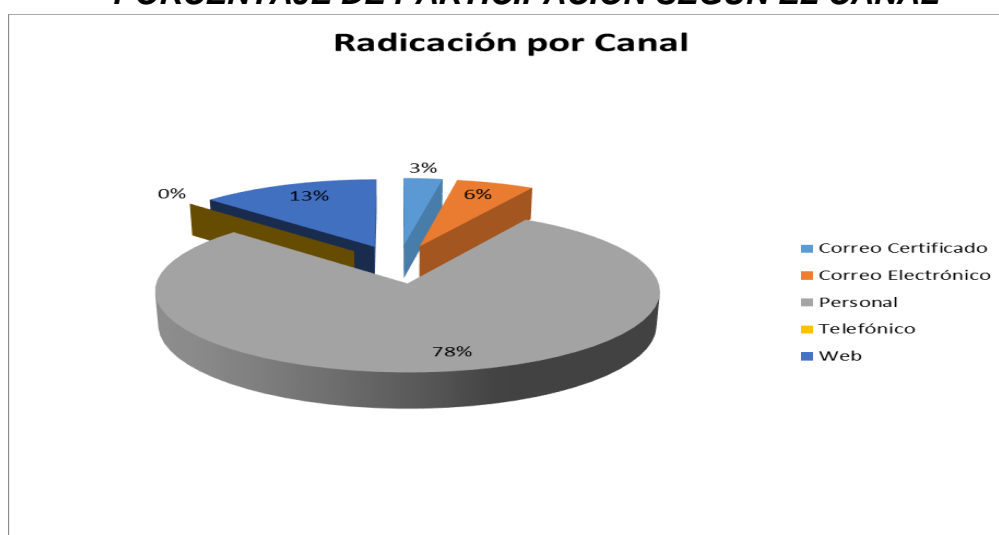


ANÁLISIS: para el mes de julio de 2019, se radicaron más solicitudes en comparación con el año anterior.

5.3. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Número	%
Correo Certificado	22	2,86
Correo Electrónico	44	5,71
Personal	603	78,31
Telefónico	0	0,00
Web	101	13,12
Total	770	100 %

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL

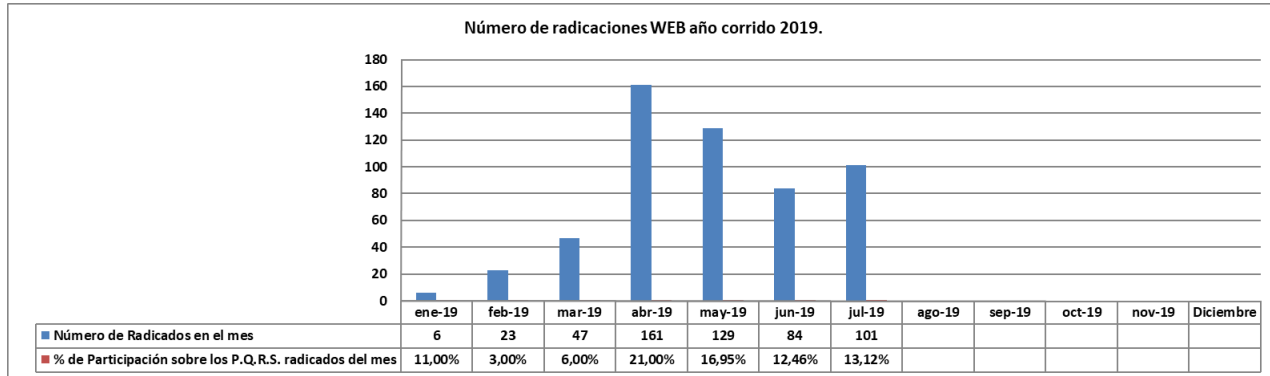


En el mes de julio de 2019, el canal más utilizado por los usuarios es el canal personal con el 78,31%, de los requerimientos, seguido por el medio Web con una participación del 13,12%, evidenciando un aumento, frente al mes anterior, el correo electrónico tuvo una participación del 5,71%, y mediante correo certificado se recibió el 2,86%, 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]
	INFORME	CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
		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	129	84	101					
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	1%	3%	6%	21%	16,95%	12,46%	13,12%					

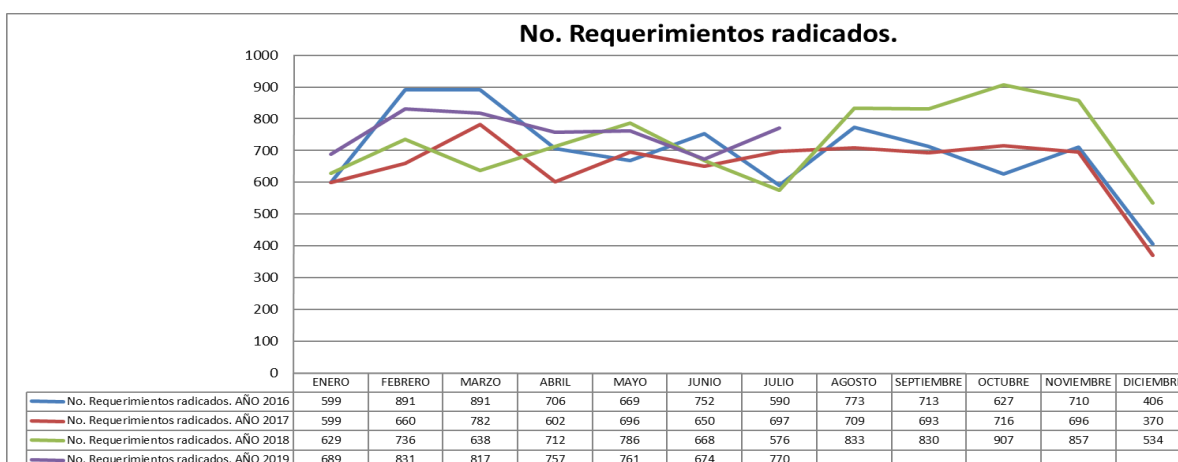


Se evidencia un aumento en la radicación web, frente al mes anterior

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	761
JUNIO	752	650	668	674
JULIO	590	697	576	770
AGOSTO	773	709	833	
SEPTIEMBRE	713	693	830	
OCTUBRE	627	716	907	
NOVIEMBRE	710	696	857	
DICIEMBRE	406	370	534	
TOTAL	8327	7870	8706	5299

	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 2016 es el año con mayor radicación, seguido del año 2019, 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	735	739	1474	22	67
JUNIO 2019	654	734	1388	18	77
JULIO 2019	385	675	1060	22	48
AGOSTO 2019					
SEPTIEMBRE 2019					
OCTUB 2019RE					
NOVIEMBRE 2019					
DICIEMBRE 2019					
TOTAL	4030	5008	9039	143	447

ANÁLISIS: para el mes de julio de 2019 se radicaron 385 documentos externos (EE), y 675 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de 48 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:

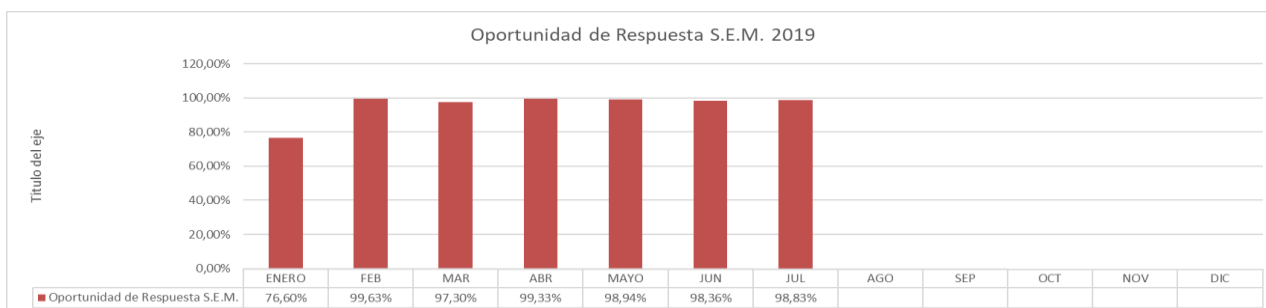
Oportunidad de respuesta: La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de julio de 2019, es de 98,83%.

Oportunidad de Respuesta S.E.M. año 2019												
MES	ENERO	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Oportunidad de Respuesta S.E.M.	99,27%	99,63%	97,30%	99,33%	98,94%	98,36%	98,83%					

A los meses de enero, febrero, marzo y abril, se les modifica la oportunidad de respuesta, esto debido que a la fecha ya se puede conocer con exactitud los requerimientos vencidos en la Secretaría de Educación durante estos mismos periodos, por lo cual ya no se tomará la oportunidad de respuesta que arroja el sistema, si no la equivalente a la fórmula del indicador del área de Atención al ciudadano, descrita a continuación:

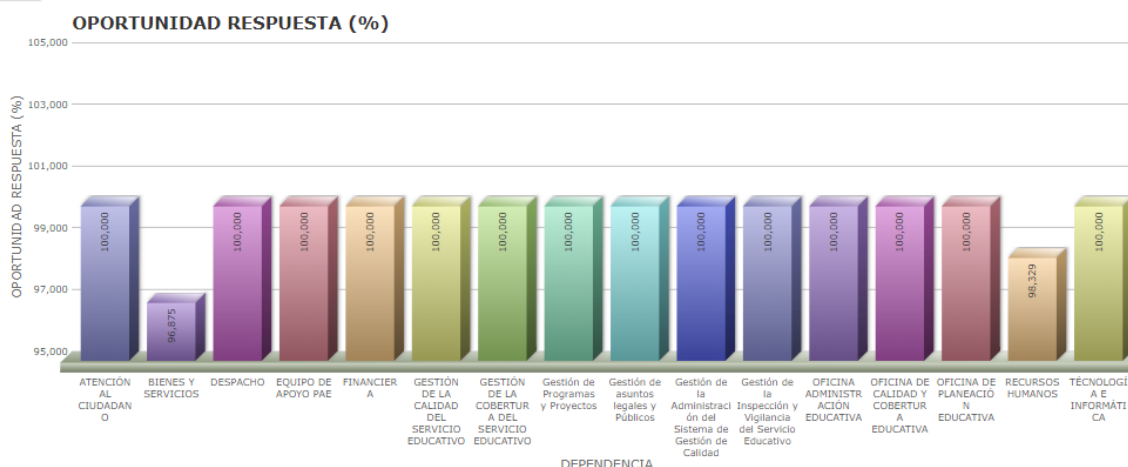
$$\left[\frac{\text{(Total de Requerimientos finalizados + requerimientos asignados + requerimientos anulados + requerimientos en trámite)} - \text{(requerimientos vencidos)}}{\text{(Total de requerimientos radicados)}} \right] * 100.$$


GRÁFICA



5.7.1. Oportunidad de respuesta por Dependencia mes de junio de 2019.


Estos resultados se sacan del total de requerimientos que debían contestar los funcionarios de la Secretaría de Educación en el mes de julio de 2019, es decir que tengan fecha de vencimiento durante el periodo correspondiente al 1 de julio al 31 de julio de 2019.



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

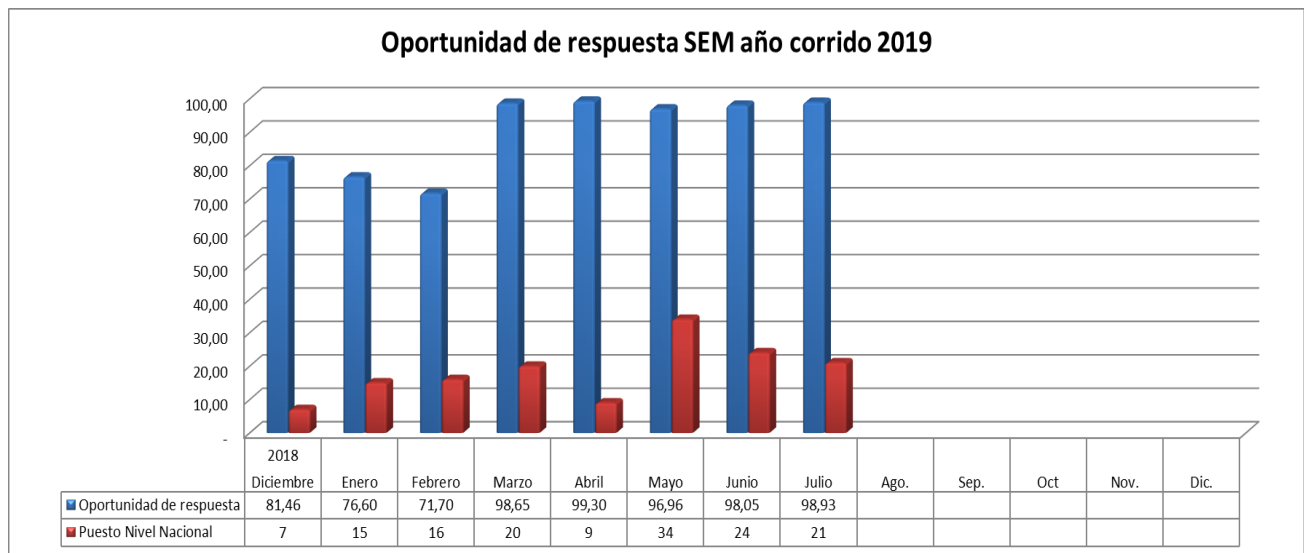
Requerimientos vencidos por funcionario.

2019									
FUNCIONARIO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO Enero	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO Febrero	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO MARZO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO ABRIL	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO MAYO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO JUNIO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO JULIO	VENCIDOS	TOTAL
ABIMAEI MARIN MEJIA	1		1						2
AMPARO NARVAEZ QUIROGA									0
ANA DELIA RAMIREZ OCAMPO									0
ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON									0
ANGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ									0
BASILIO ARTURO AVILA GALINDO							1		1
BEATRIZ RESTREPO MARULANDA			3	1	7	2			13
BERNARDO ANTONIO VILLEGAS DURAN					2		4		6
BLANCA DOLORES MEJIA CORREA									0
BLANCA LIBIA PARRA					2				2
CARLOS FEDERICO AUGUSTO VALENCIA MURILLO									0
CESAR AUGUSTO ROJAS GIL					2				2
CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	1	1	1		1				4
CONSUELO ZAPATA OSORIO									0
DALILA SABOGAL OSPINA									0
DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA			1	2					3
EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA									0
EVARISTO MORALES CABRERA						7			7
GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA				1	3	1			5
GIOVANNY OTERO SERNA	3	1							4
GLORIA LILIANA CALLE VARELA									0
GRACIELA CAICEDO CASTRO					1				1
JAIRO VALENCIA MURILLO									0
JAZMIN GIRALDO FRONDA						1			1
JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA		2	5		4				11
JUAN CAMILO RIVAS PIEDRAHITA									0
JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ							1		1
JULIAN ALBERTO GALLEGU DIAZ									0
LAURA ANDREA APONTE									0
LILIANA ORREGO SANCHEZ		1		1	2	1	1		6
LINA MARIA GIRALDO OSPINA									0
LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ									0
LUIS HOLMES QUINTERO MUÑOZ									0
LUZ STELLA LÓPEZ			1						1
MARCELA SOLEIBE ROLDAN									0
MARGARITA MARÍA GÓMEZ GONZALEZ									0
MARIA ADIELA CARDONA SALGADO									0
MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS									0
MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA									0
MIRYAM RUIZ HURTADO									0
PABLO CESAR TORO DUQUE									0
PATRICIA LONDOÑO ROJAS							2		2
PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ									0
VALENTINA RESTREPO LONDOÑO									0
VALERIA POSADA ORREGO									0
TOTAL ENTIDAD		5	12	5	24	12	9	0	72

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


5.8 RANKING AÑO 2019

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%	96,96 %	98,051%	98,93%					
Puesta a Nivel Nacional	7	15	16	20	9	34	24	21					

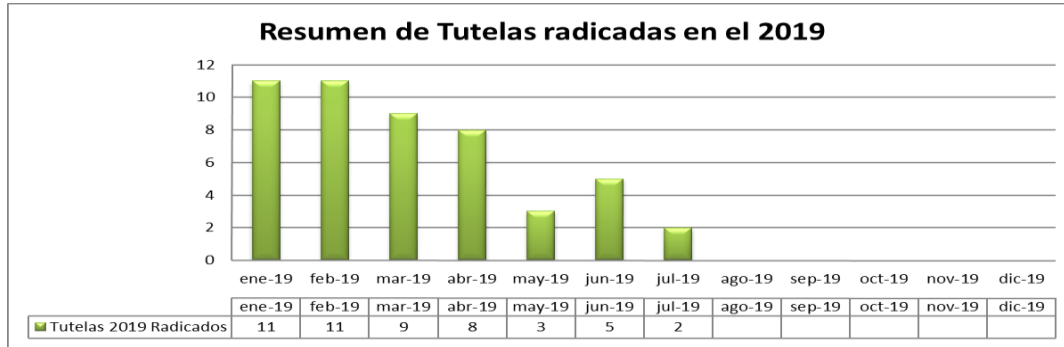


5.9 TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS.

Tutelas 2019	
Mes	Radicaados
Enero	11
Febrero	11
Marzo	9
Abril	8
Mayo	3
Junio	5
Julio	2
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	49

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

GRÁFICA.




Análisis: En el mes de julio de 2019, se radicaron en la secretaría de Educación dos (02) tutelas más, evidenciando una disminución comparado con el mes inmediatamente anterior, si bien el área de atención al ciudadano realiza un reporte y seguimiento a la calidad de las respuestas correspondientes a las tutelas radicadas, 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 JUNIO DE 2019. De las cinco (05) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de junio de 2019, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada.

5.9.1. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS TUTELAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL MES DE JULIO DE 2019. De las dos (02) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de julio de 2019, todas se encontraban finalizadas.

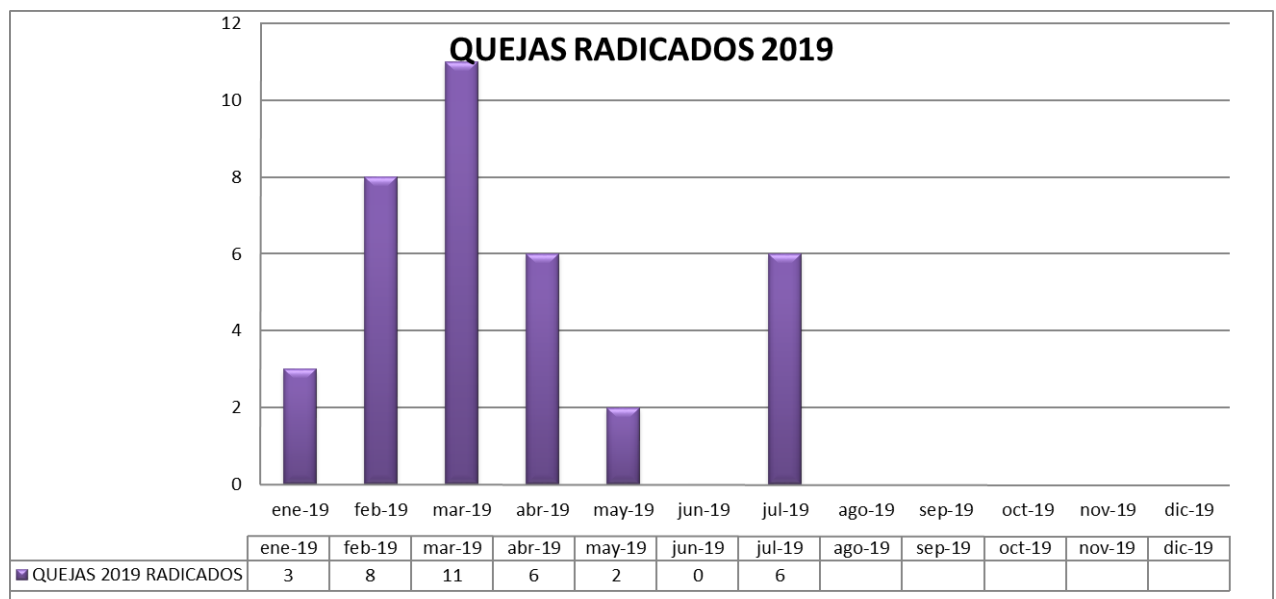
NUMERO S.A.C.	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO
CAR2019ER004539	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	Buenas, Por medio del presente, me permito notificarle la Sentencia de tutela No. 040 del 26 de junio de los presentes, para tal fin adjunto copia de la misma, constante de 6 folios útiles, ambos lados.	Atento saludo, De manera respetuosa, se da por recibida la notificación de la sentencia de tutela N° 040 del 26 de junio, promovida por la señora Yenny Castro de Patiño, en contra de la Fiduprevisora S.A; donde se resuelve, desvincular a la Secretaría de Educación Municipal.
CAR2019ER005271	EVARISTO MORALES CABRERA	ACCIONANTE: DIEGO CANDELA ACCIONADO: TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DEL VALLE DEL CAUCA Y OTRO RADICACIÓN:11001-03-15-000-2019-01470-00 Para los fines pertinentes me permito manifestarle que en providencia del 21/06/2019 el H. Magistrado(a) Dr(a) MARTIN GONZALO BERMÚDEZ MUÑOZ	Cordial saludo: Se da por recibida la notificación del fallo de tutela del Consejo de Estado, en la cual niegan el amparo de los derechos del señor DIEGO CANDELA ARANGO. No hay lugar a emitir documento responsivo.

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

5.10. TENDENCIAS DE RADICACIÓN QUEJAS RADICADAS EN EL AÑO 2019

QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero 2019	3
Febrero 2019	8
Marzo 2019	11
Abril 2019	6
Mayo 2019	2
Junio 2019	0
Julio 2019	6
Agosto 2019	
Septiembre 2019	
Octubre 2019	
Noviembre 2019	
Diciembre 2019	
TOTAL	30

5.10.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



Para el mes de julio de 2019, se recibieron 6 quejas más en este despacho, de las cuales la queja No. 33 con radicado CAR2019ER004889, no muestra suficiencia la respuesta dada por el funcionario, por lo cual se solicita la ampliación a la ciudadana informando al área de Atención al ciudadano para dar cierre.

Las Quejas Nos. 7, 9, 10, 12, 17, 19, 22, 29 y 30 con radicado No. CAR2019ER001318, CAR2019ER001375, CAR2019ER001139, CAR2019ER001569, CAR2019ER001972, CAR2019ER002106, CAR2019ER002223, CAR2019ER003734, CAR2019ER003404 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 [12]
	INFORME	CÓDIGO: MMDS.600.18. F.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 [13]
	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 [14]
		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 AL RIESGO LA SEDE RIGOBERTO OROZCO CARDONA	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	Atendiendo su solicitud de riesgo que presenta la Sede Educativa, esta Secretaria de Educación, adelantará ante la CVC, Empresas Municipales y la Defensa Civil una visita, con el fin de poder solucionar este riesgo.
25	CAR2019ER002617	OLGA MARIA VELASQUEZ	QUEJA DE ALENDRA DIAS	LUIS HOLMES QUIINTERO 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.

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


					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 traslado 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
29	CAR2019ER003734	LINA MARÍA CASTRILLÓN FORONDA	QUEJAS, CASOS DE BULL YING	LUIS HOLMES QUINTERO MUÑOZ	Atento saludo, Señora Lina María Castrillón Foronda. Se confirma el recibido de la copia del derecho de petición presentado al Pbro. Mario Raúl Narváez Torres, Rector del Colegio Técnico Diocesano Santa María, y sobre el mismo estaremos atentos para conocer su desarrollo. Se reconoce su preocupación y corresponsabilidad en la educación de su hija.
30	CAR2019ER003404	JULIA ELENA BEDOYA GÓMEZ	BULLYNG HACIA LA ESTUDIANTE WIENDY MICHEL ORTEGA BEDOYA	LUIS HOLMES QUINTERO MUÑOZ	Este despacho ha recibido la queja sobre presunto Bullying registrado en la persona de su hija Wiendy Michel Ortega Bedoya, y se ha solicitado a la Rectora inicie un proceso para examinar la situación garantizando los derechos que asisten a la estudiante y a su integridad, y de recibir una explicación de un docente que prestó su celular a Wiendy Michel para hacer una llamada. La institución responderá a la Secretaria de Educación con copia a Personería sobre lo actuado sobre este caso de presunto Bullying con copia a usted.
31	CAR2019ER004777	INSTITUCIÓN EDUCATIVA RAMÓN MARTÍNEZ BENÍTEZ	Queja en contra de la funcionaria María Lucelly Marín Gómez	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	Cordial saludo. En atención a la queja y entrega de la funcionaria MARÍA LUCELLY MARÍN ORTIZ, me permito comunicarle que la misma fue remitida a la oficina de control interno disciplinario con el fin de continuar con el trámite correspondiente, así mismo se indica que se procede a trasladar a la funcionaria mediante Resolución N° 0870 de 19 de julio de 2019, para la Institución Educativa Manuel Quintero Penilla, a partir del 23 de julio de 2019, motivo por el cual se solicita informar a la administrativa que debe presentarse al área de Talento Humano para ser notificada de la misma.

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

32	CAR2019ER004834	ANA MILENA RENGIFO	QUEJA CONTRA DOCENTE	LUIS HOLMES QUINTERO MUÑOZ	<p>Cordial saludo, Señora Ana Milena Rengifo, acudiente del joven Brandon Alexander Álvarez del grado 11, jornada de la tarde, I.E Académico. Se ha recibido la comunicación suscrita por usted mediante la cual manifiesta molestia frente al manejo dado a situación de presunto hurto de una bicicleta y de dificultades en el relacionamiento con la coordinadora escolar.</p> <p>Analizando la situación presentada, y al exitoso programa de esta institución en lo relacionado con la mediación y Resolución pacífica de conflictos, se está solicitando de manera comedida al Esp. Octavio García Quintero, Rector de la Institución, que disponga de sus buenos oficios para que este caso sea abordado desde el programa institucional de resolución de conflictos, y lo presente ante el Comité Escolar de Convivencia (COESCO) con el propósito de formular estrategias que permitan el manejo de esta índole de problemáticas.</p>
33	CAR2019ER004889	SANDRA MAYIBE OSPINA	QUEJA POR CUPO HACIA EL COLEGIO RAMÓN MARTÍNEZ BENÍTEZ	ABIMAEI MARÍN MEJÍA	<p>Cordial saludo,</p> <p>Hemos recibido su queja con fecha 16 de julio de 2019 y deseamos que sepa que estamos en este momento esperando la respuesta de la señora VIVIANA MOLINA, rectora de la I.E. Ramón Martínez Benítez; una vez poseamos dicha respuesta, estaremos haciéndole llegar un accionar al respecto.</p> <p>A sus servicios,</p>
34	CAR2019ER005016	INSTITUTO COMERCIAL PRÁCTICO "INSCOP"	QUEJA CONTRA DOCENTE	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	ASIGNADO
35	CAR2019ER005026	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ACADÉMICO	Envió Acta 004 de julio 19 de 2019	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	<p>Cordial saludo.</p> <p>En atención a la queja recibida contra el docente Camilo Andrés Pava, me permito indicarle que se procedió a remitirla a la oficina de Control Interno Disciplinario, con el fin de que se continúe con el trámite correspondiente según el límite de sus competencias.</p>
36	CAR2019ER005239	TATIANA RAIGOZA OSPINA		PABLO CESAR TORO DUQUE	

5.10.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2019	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	27
TRÁMITES SEM	0
SONIDO Y OTROS	1
TRANSPORTE	0
PAE	0
ADMINSITRATIVOS	2
SALUD	0
COBROS	1
ETDH	0
NEDD	0
NO IDENTIFICADA	1
ACOSO ESCOLAR O BULLY	4
TOTAL	36

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

ANÁLISIS: De las treinta (30) quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido de año 2019, veinte y tres (23) corresponden a quejas Docentes y/o Directivos Docentes, por lo cual se solicita al área competente que amplíe la información al respecto.

5.10.3. INSTITUCIONES EDUCATIVAS

QUEJAS 2019	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ZARAGOZA	5
S.M.J.	3
M.A.	0
ACADÉMICO	7
A.L. P	0
A.H. G	4
R.M.B.	9
C.C.	1
GABO	4
I.P.	0
M.Q.P.	0
OTROS	3
TOTAL	36

ANÁLISIS: De las treinta y tres seis (36) 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 Académico y zaragoza, 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.

5.11. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

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


TELÉFONO: En el mes de julio de 2019, no se presentó interrupción en el servicio de 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, 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 [18] CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

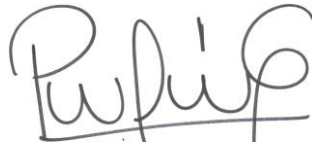
6. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

- Se recibieron setecientos setenta (770) requerimientos en el mes de julio de 2019.
- El promedio de radicación de entrada para el mes de junio de 2019, fue de treinta y cinco (35) radicaciones diarias.
- Para el mes de julio de 2019 se radicaron 385 documentos externos (EE), y 675 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de 48 radicaciones diarias.
- La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de julio de 2019, es de 98,83%.
- La oportunidad de respuesta a nivel nacional es de 98,93%
- En el Ranking nacional la Secretaría de Educación ocupó el puesto No. 21.
- 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 S.A.C V2.0, el seguimiento 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 aprobado por la Secretaria de Educación.
- En el mes de julio de 2019, se radicaron en la secretaría de Educación dos (02) tutelas más, evidenciando una disminución comparado con el mes inmediatamente anterior, si bien el área de atención al ciudadano realiza un reporte y seguimiento a la calidad de las respuestas correspondientes a 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.
- En la Secretaría de Educación se radicaron para el mes de julio de 2019, seis quejas más, las cuales cuatro se encontraban debidamente finalizadas, una se requiere que la oficina de calidad y cobertura amplié la respuesta al ciudadano, las demás demuestran suficiencia en la respuesta.
- Las Quejas Nos. 7, 9, 10, 12, 17, 19, 22, 29, 30 y 33 con radicado No. CAR2019ER001318, CAR2019ER001375, CAR2019ER001139, CAR2019ER001569, CAR2019ER001972, CAR2019ER002106, CAR2019ER002223, CAR2019ER003734, CAR2019ER003404, CAR2019ER004889, 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 [19]
	INFORME	CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1 VERSIÓN 1

- Se realizó el debido seguimiento a la calidad de la respuesta de todas las Tutelas, derechos de petición y a las Quejas radicadas en la Secretaría de Educación Municipal para el mes de junio 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 Fanpage oficial de la secretaría de Educación.

Atentamente,



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