

| | | |
|--|---|-----------------------------|
|  | 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 MAYO DE 2019.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Junio 04 de 2019

| | | |
|--|--|-----------------------------|
|  | 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 mayo 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 mayo 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 mayo de 2019 al 31 de mayo 2019.

Fecha de Elaboración: mayo 06 de 2019.

| Total, de Requerimientos. | 761 |
|---------------------------|-----|
| Abierto | 0 |
| Finalizado | 569 |
| Asignado | 177 |
| En trámite | 15 |
| Anulado | 0 |

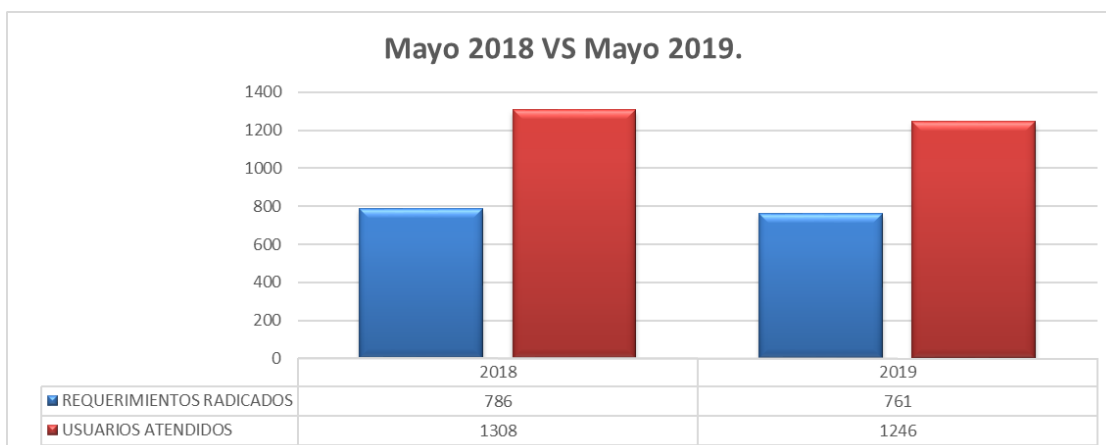
5.1. Resumen de radicación en lo que va corrido del Año 2019.

| 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 | | | | |
| Julio 2019 | | | | |
| Agosto 2019 | | | | |
| Septiembre 2019 | | | | |
| Octubre 2019 | | | | |
| Noviembre 2019 | | | | |
| Diciembre 2019 | | | | |
| TOTAL | 3855 | 103 | 189 | 8550 |

5.2 Resumen radicación mayo 2018 VS mayo 2019.

| AÑOS | REQUERIMIENTOS RADICADOS | DÍAS HÁBILES | PROMEDIO DE RADICACIÓN | USUARIOS ATENDIDOS | PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS |
|------|--------------------------|--------------|------------------------|--------------------|--------------------------------|
| 2018 | 786 | 21 | 37 | 1308 | 62 |
| 2019 | 761 | 22 | 35 | 1246 | 57 |

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

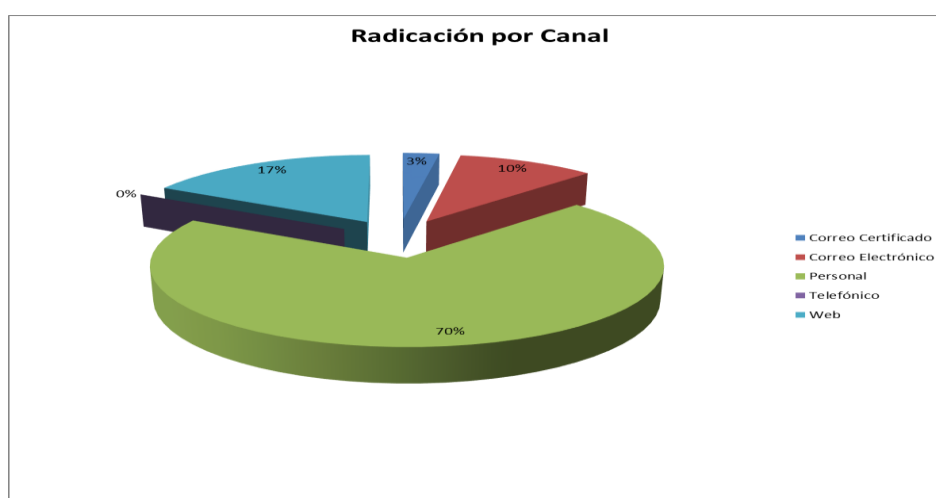


ANÁLISIS: En el mes de mayo de 2019 se evidenció una disminución tanto en el número de requerimientos radicados, comparado con el año 2018, como en el número de usuarios atendidos durante el mes de mayo de 2019.

5.3. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

| Canal | Numero | % |
|--------------------|------------|------------|
| Correo Certificado | 20 | 2,63 |
| Correo Electrónico | 76 | 9,99 |
| Personal | 536 | 70,43 |
| Telefónico | 0 | 0,00 |
| Web | 129 | 16,95 |
| Total | 761 | 100 |

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL

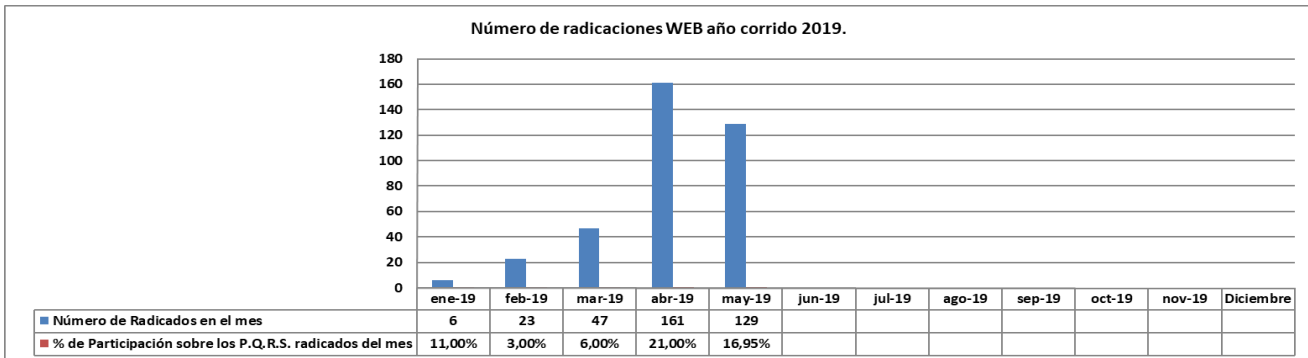


En el mes de mayo de 2019, el canal más utilizado por los usuarios es el canal personal con el 70,43%, de los requerimientos, seguidamente el Web con una participación del 16,95%, evidenciando una disminución, frente al mes anterior, el correo electrónico tuvo una participación del 9,99%, y mediante correo certificado se recibió el 2,69%, 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 | | | | | | | |
| % de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes | 1% | 3% | 6% | 21% | 16,95% | | | | | | | |

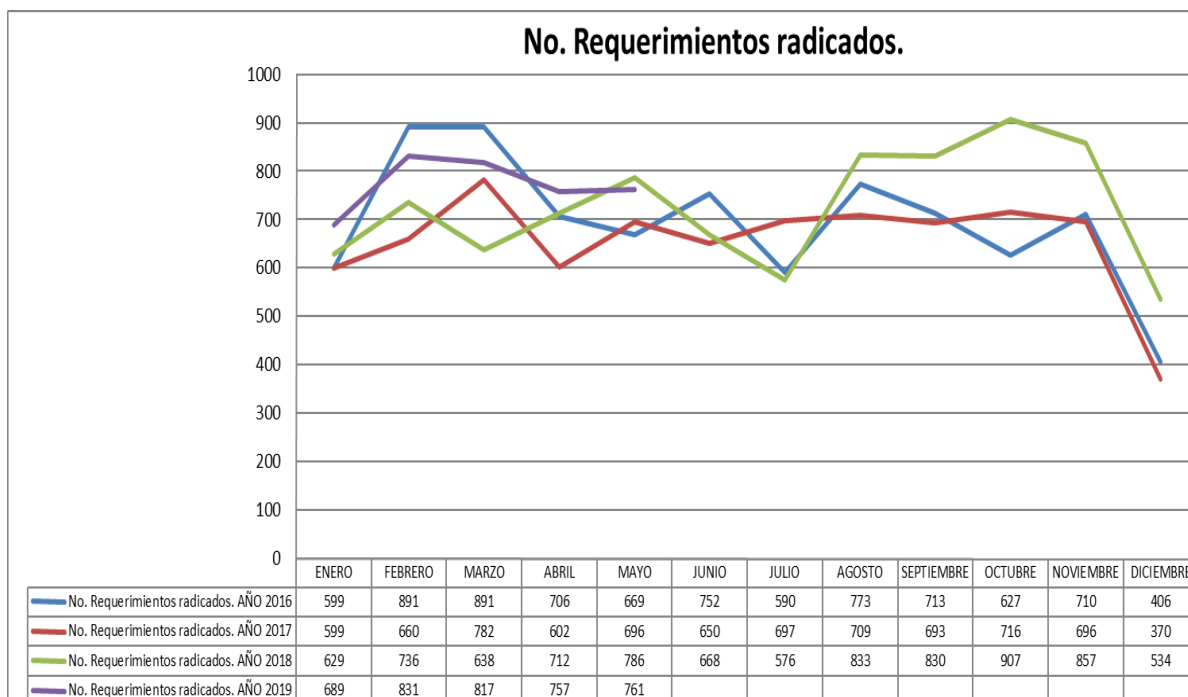


Se evidencia una disminución en la radicación web, esto teniendo en cuenta que se ha estado presentando dificultades en la plataforma con mal funcionamiento de la plataforma SAC V 2.0, la cual se socializo con la ciudadanía en general, es decir se realizó capacitación a las Instituciones Educativas Oficiales 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 | 761 |
| 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 | 3855 |

| | | |
|--|--|-----------------------------|
|  | 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 2018 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 | | | | | |
| JULIO 2019 | | | | | |
| AGOSTO 2019 | | | | | |
| SEPTIEMBRE 2019 | | | | | |
| OCTUBRE 2019 | | | | | |
| NOVIEMBRE 2019 | | | | | |
| DICIEMBRE 2019 | | | | | |
| TOTAL | 2991 | 3599 | 6591 | 103 | 322 |

ANÁLISIS: para el mes de mayo de 2019 se radicaron 735 documentos externos (EE), y 739 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.

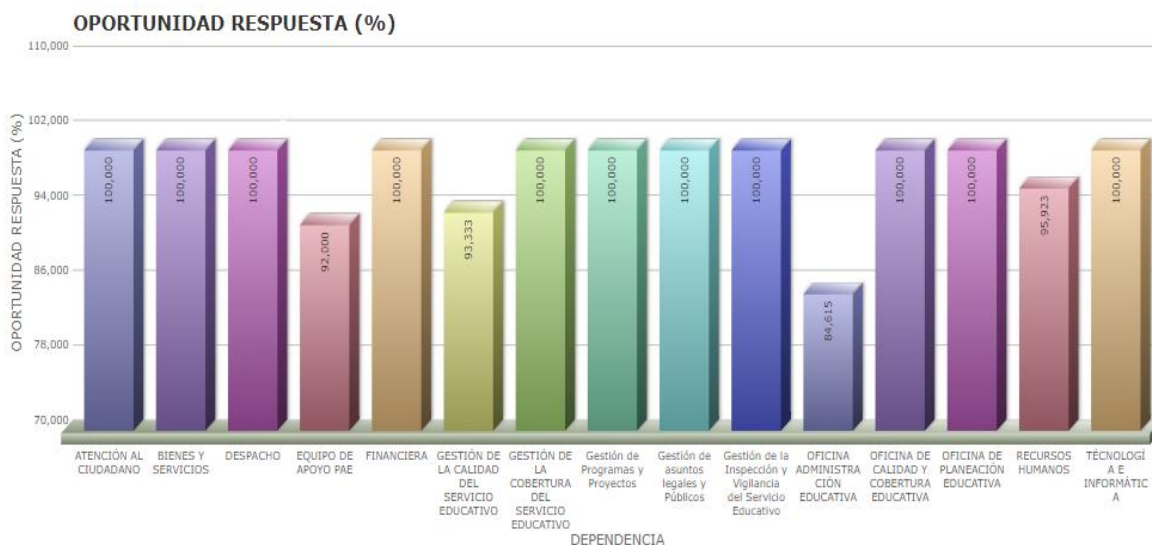
| | | |
|--|--|--|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [7] CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1 |
| | INFORME | VERSIÓN 1 |


5.7. INDICADOR DE GESTIÓN:

Oportunidad de respuesta: La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de mayo de 2019, es de 98,94 %.

| DEPENDENCIA | ▮ TOTAL REQUERIMIENTOS | ▮ FINALIZADOS A TIEMPO | ▮ OPORTUNIDAD RESPUESTA (%) |
|--|------------------------|------------------------|-----------------------------|
| 1 <u>ATENCIÓN AL CIUDADANO</u> | 8 | 8 | 100 % |
| 2 <u>BIENES Y SERVICIOS</u> | 19 | 19 | 100 % |
| 3 <u>DESPACHO</u> | 89 | 89 | 100 % |
| 4 <u>EQUIPO DE APOYO PAE</u> | 25 | 23 | 92 % |
| 5 <u>FINANCIERA</u> | 19 | 19 | 100 % |
| 6 <u>GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</u> | 75 | 70 | 93.333 % |
| 7 <u>GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO</u> | 89 | 89 | 100 % |
| 8 <u>Gestión de Programas y Proyectos</u> | 8 | 8 | 100 % |
| 9 <u>Gestión de asuntos legales y Públicos</u> | 27 | 27 | 100 % |
| 10 <u>Gestión de la Inspección y Vigilancia del Servicio Educativo</u> | 32 | 32 | 100 % |
| 11 <u>OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA</u> | 13 | 11 | 84.615 % |
| 12 <u>OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA</u> | 14 | 14 | 100 % |
| 13 <u>OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA</u> | 3 | 3 | 100 % |
| 14 <u>RECURSOS HUMANOS</u> | 368 | 353 | 95.923 % |
| 15 <u>TÉCNOLOGÍA E INFORMÁTICA</u> | 2 | 2 | 100 % |
| Total Acumulado | 791 | 767 | 96.965 % |

GRAFICA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR FUNCIONARIO.

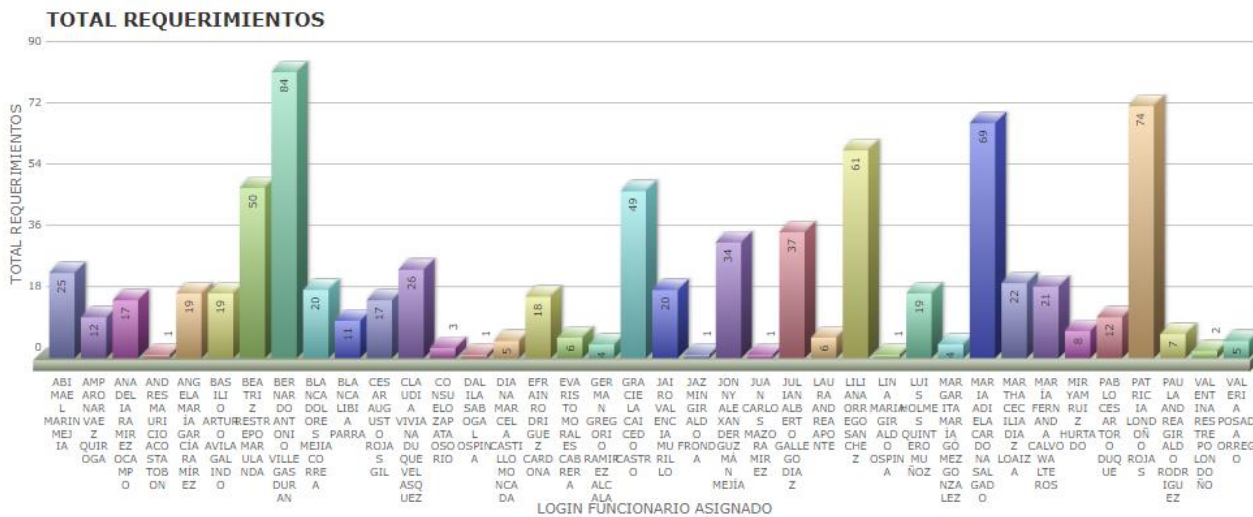
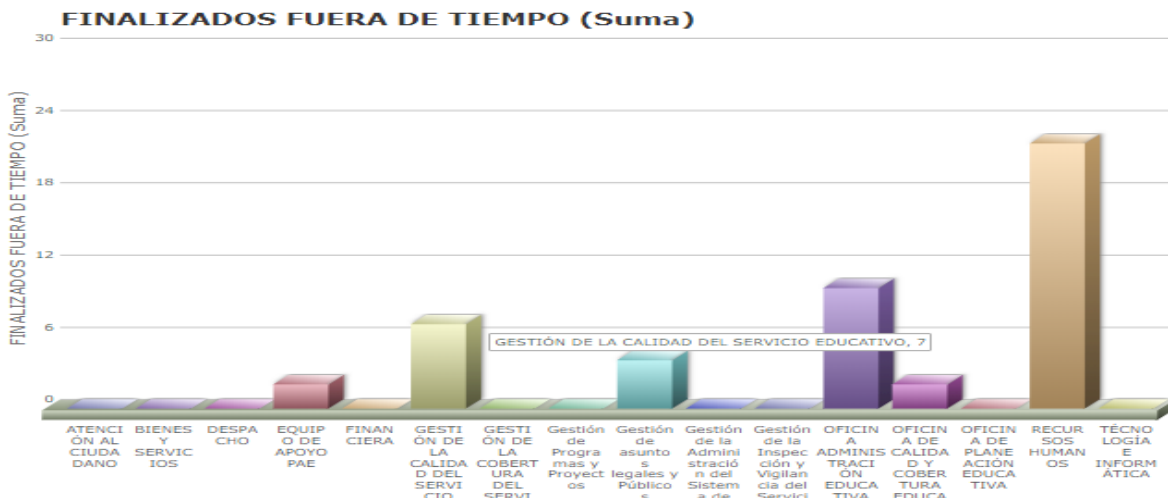


| | | |
|--|--|---|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [8] CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1 |
| | INFORME | VERSIÓN 1 |

5.7.2. Requerimientos vencidos por funcionario.

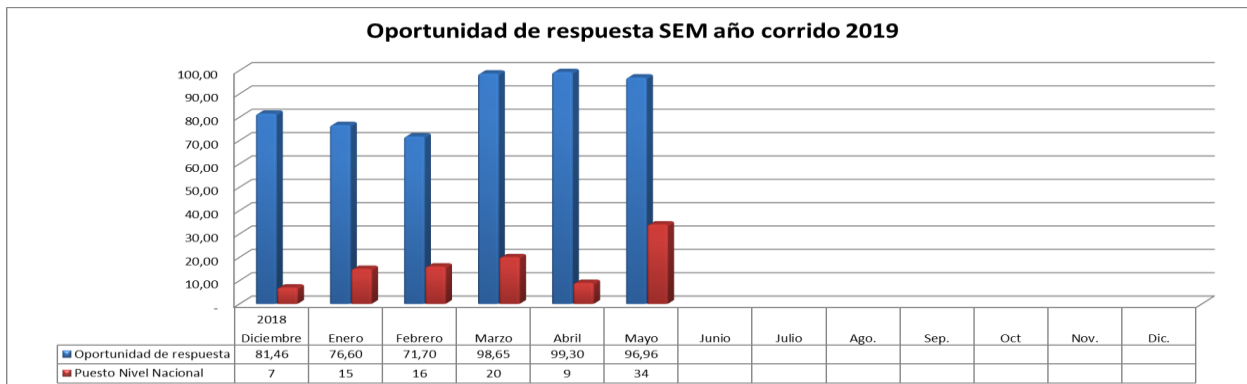
| FUNCIONARIO | MESES ANTERIORES | FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO MARZO | FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO ABRIL | FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO MAYO | VENCIDOS | TOTAL 2019 |
|--|------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|----------|------------|
| ABIMAEEL MARIN MEJIA | | 2 | | | | 2 |
| AMPARO NARVAEZ QUIROGA | | | | | | |
| ANA DELIA RAMIREZ OCAMPO | | | | | | |
| ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON | | | | | | |
| ANGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ | | | | | | |
| BASILIO ARTURO AVILA GALINDO | | | | | | |
| BEATRIZ RESTREPO MARULANDA | | 3 | 1 | 3 | 2 | 9 |
| BERNARDO ANTONIO VILLEGAS DURAN | | | | | 1 | 1 |
| BLANCA DOLORES MEJIA CORREA | | | | | | |
| BLANCA LIBIA PARRA | 2 | | | | | 2 |
| CARLOS FEDERICO AUGUSTO VALENCIA MURILLO | | | | | | |
| CESAR AUGUSTO ROJAS GIL | 2 | | | | | 2 |
| CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ | 1 | 3 | | | | 4 |
| CONSUELO ZAPATA OSORIO | | | | | | |
| DALILA SABOGAL OSPINA | | | | | | |
| DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA | | 1 | 2 | | | 3 |
| EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA | | | | | | |
| EVARISTO MORALES CABRERA | | | | | | |
| GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA | | | 1 | 3 | | 4 |
| GIOVANNY OTERO SERNA | | 4 | | | | 4 |
| GLORIA LILIANA CALLE VARELA | | | | | | |
| GRACIELA CAICEDO CASTRO | | | | 1 | | 1 |
| JAIRO VALENCIA MURILLO | | | | | | |
| JAZMIN GIRALDO FRONDA | | | | | | |
| JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA | 2 | 7 | | | 1 | 10 |
| JUAN CAMILO RIVAS PIEDRAHITA | | | | | | |
| JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ | | | | | | |
| JULIAN ALBERTO GALLEGUE DIAZ | | | | | | |
| LAURA ANDREA APONTE | | | | | | |
| LILIANA ORREGO SANCHEZ | 1 | 1 | 1 | 1 | | 4 |
| LINA MARIA GIRALDO OSPINA | | | | | | |
| LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ | | | | | | |
| LUIS HOLMES QUINTERO MUÑOZ | | | | | | |
| LUZ STELLA LÓPEZ | | 1 | | | | 1 |
| MARCELA SOLEIBE ROLDAN | | | | | | |
| MARGARITA MARÍA GÓMEZ GONZALEZ | | | | | | |
| MARIA ADIELA CARDONA SALGADO | | | | | | |
| MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS | | | | | | |
| MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA | | | | | | |
| MIRYAM RUIZ HURTADO | | | | | | |
| PABLO CESAR TORO DUQUE | | | | | | |
| PATRICIA LONDOÑO ROJAS | | | | | | |
| PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ | | | | | | |
| VALENTINA RESTREPO LONDOÑO | | | | | | |
| VALERIA POSADA ORREGO | | | | | | |
| TOTAL ENTIDAD | 8 | 22 | 5 | 8 | 4 | 47 |


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



RAKIN 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 % | | | | | | | |
| Puesta a Nivel Nacional | 7 | 15 | 16 | 20 | 9 | 34 | | | | | | | |

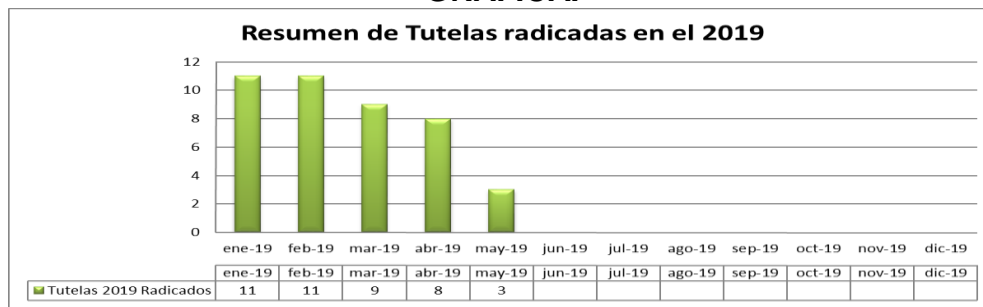


| | | |
|--|--|--|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [10] CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1 |
| | INFORME | VERSIÓN 1 |

5.8. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS.

| Tutelas 2019 | |
|--------------|-----------|
| Mes | Radicados |
| Enero | 11 |
| Febrero | 11 |
| Marzo | 9 |
| Abril | 8 |
| Mayo | 3 |
| Junio | |
| Julio | |
| Agosto | |
| Septiembre | |
| Octubre | |
| Noviembre | |
| Diciembre | |
| TOTAL | 42 |

GRÁFICA.



Análisis: En el mes de mayo de 2019, se radicaron en la secretaría de Educación tres (03) 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 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.

5.9.1. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS TUTELAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL MES DE MAYO DE 2019. De las tres (03) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de mayo de 2019, todas se encontraban finalizadas a tiempo.

| NUMERO S.A.C. | FUNCIONARIOS RESPONSABLES | CONTENIDOS | RESPUESTAS y/o ESTADO |
|-----------------|---------------------------|------------|---|
| CAR2019ER003671 | Evaristo Morales Cabrera | Tutela | Sírvase, Señor Juez, tener como prueba documental, las presentadas por el(los) accionante(s); y, las copias de los actos administrativos de nombramiento y de acta de posesión de la Secretaria de Educación Municipal. |

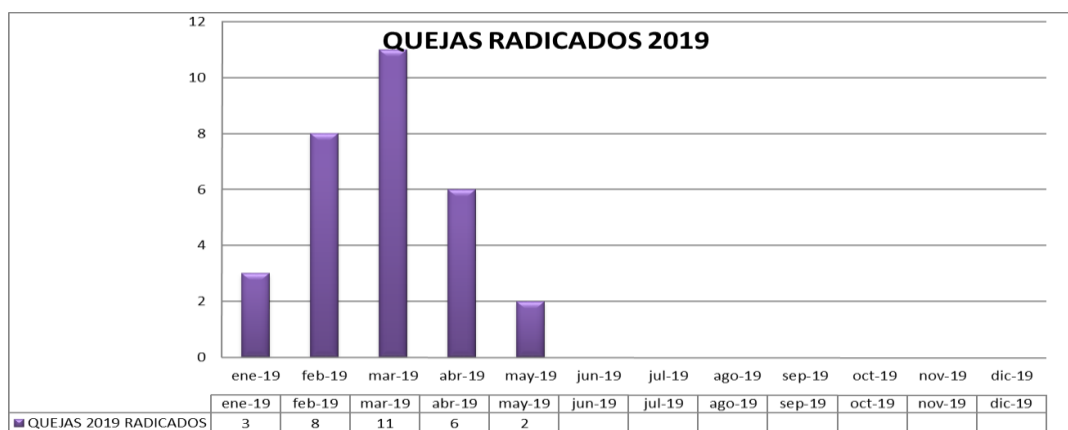
| | | |
|--|---|--|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2 | PAGINA [11] CÓDIGO: MMDS.600.18. F.1 |
| | INFORME | VERSIÓN 1 |

| | | | |
|-----------------|-----------------------------|--|--|
| | | | Además, copias de las siguientes comunicaciones oficiales: SAC 2018EE3066 del 05/11/18; SAC 2017EE2325 del 15/11/17; SAC2018EE938 del 25/04/18; y, SAC 2018EE2516 del 11/10/18. |
| CAR2019ER003098 | Ángela María García Ramírez | Oficios t-04012 a t-04019 notifica decisión acción de tutela rad. 76147-31-04-003-2019-00020-01 (t-164-19) - | De manera respetuosa se da por recibida la notificación del ACTA de la tutela de segunda instancia N° 135 del 23 de abril de 2019, proferida por el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Guadalajara de Buga, donde la Accionante es la señora Sol ángel Ospina Agudelo, contra la Fiduprevisora S.A., y el Tribunal se Abstiene de resolver la impugnación, en contra de la sentencia N° 010 del 11 de marzo de 2019 y se envía a revisión a la Corte Constitucional. |
| CAR2019ER003803 | Evaristo Morales Cabrera | Acción de tutela | Dejamos en los anteriores términos, el pronunciamiento sobre la acción de tutela que el accionante LUIS SANTIAGO VIVEROS MORENO, presentada en contra de la Institución Educativa: ALFONSO LÓPEZ PUMAREJO de esta ciudad, atendiendo así, el oficio No. 1926 del 27 de mayo del 2019, emanado de esta agencia judicial dispensadora de justicia; solicitando, muy amablemente, al Señor Juez, desvincular a la Secretaria de Educación del Municipio de Cartago, V., por las razones antes señaladas en el presente escrito. |

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 | |
| Julio 2019 | |
| Agosto 2019 | |
| Septiembre 2019 | |
| Octubre 2019 | |
| Noviembre 2019 | |
| Diciembre 2019 | |
| TOTAL | 30 |

5.10.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



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

En la Secretaría de Educación se radicaron para el mes de mayo de 2019, dos (02) quejas más, de las cuales todas se encuentran debidamente finalizadas; 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.


| 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 |

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

| | | | | | |
|----|-----------------|---------------------------------|---|---------------------------------|--|
| | | | | | 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. |
| 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 | ABIMAEEL 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 | ABIMAEEL 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 |

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

| | | | | | |
|----|-----------------|---|---|------------------------------|--|
| | | | | | 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. |
| 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 BETANCURT 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 | 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 |

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

| | | | | | |
|----|-----------------|--|--|----------------------------|---|
| | | | INMINENTE QUE PRESENTA LA SEDE RIGOBERTO OROZCO CARDONA | | solucionar este riesgo. |
| 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 GARCES | 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 | | Comendidamente 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 | ABIMAEL 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. |

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

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 BULLY | 3 |
| TOTAL | 30 |

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.

5.10.2. INSTITUCIONES EDUCATIVAS

| QUEJAS 2019 | |
|--------------------|-----------|
| MOTIVO DE LA QUEJA | CANTIDAD |
| ZARAGOZA | 5 |
| S.M.J. | 3 |
| M.A. | 0 |
| ACADÉMICO | 5 |
| A.L. P | 0 |
| A.H. G | 3 |
| R.M.B. | 7 |
| C.C. | 1 |
| GABO | 3 |
| I.P. | 0 |
| M.Q.P. | 0 |
| OTROS | 3 |
| TOTAL | 30 |

ANÁLISIS: De las veinte treinta (30) 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.

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

6. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.


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

TELÉFONO: En el mes de mayo 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.

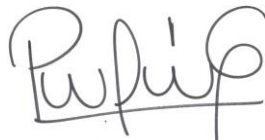
7. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS

- Se recibieron setecientos sesenta y un mil (761) requerimientos en el mes de abril de 2019.
- El promedio de radicación de entrada para el mes de mayo de 2019, fue de treinta y cinco (35) radicaciones diarias.
- Para el mes de mayo de 2019 se radicaron 735 documentos externos (EE), y 739 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de 67 radicaciones diarias.
- La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de mayo de 2019, es de 98,94 %.
- La oportunidad de respuesta a nivel nacional es de 96.96%
- En el Ranking nacional la Secretaría de Educación ocupó el puesto No.34.
- 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, 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 mayo de 2019, se radicaron en la secretaría de Educación tres (03) 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.

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

- En la Secretaría de Educación se radicaron para el mes de mayo de 2019, dos (02) quejas más, de las cuales todas se encuentran debidamente finalizadas.
- 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.
- 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 mayo 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.