

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	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
2020.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Marzo 02 de 2020

www.cartago.gov.co
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL
Carrera 2 No. 12-50, Tel: (2) – 211 2324
Código Postal: 762021



	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 febrero de 2020, 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 este mes, otro de los puntos analizados es el Resumen de radicación en lo que va corrido del Año 2020, comparado con los años 2016, 2017, 2018 y 2019 el número de radicaciones WEB año corrido 2020.

Un Resumen de radicación de Salida (EE), generada durante el mes de febrero de 2020, un análisis de los requerimientos radicados por dependencia, análisis a las respuestas dadas a las tutelas, quejas y derechos de petición radicadas en este despacho.

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

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 febrero de 2020 al 29 de febrero 2020.

Fecha de Elaboración: febrero 03 de 2020.

Total, de Requerimientos.	840
Abierto	0
Finalizado	587
Asignado	228
En trámite	25
Anulado	0

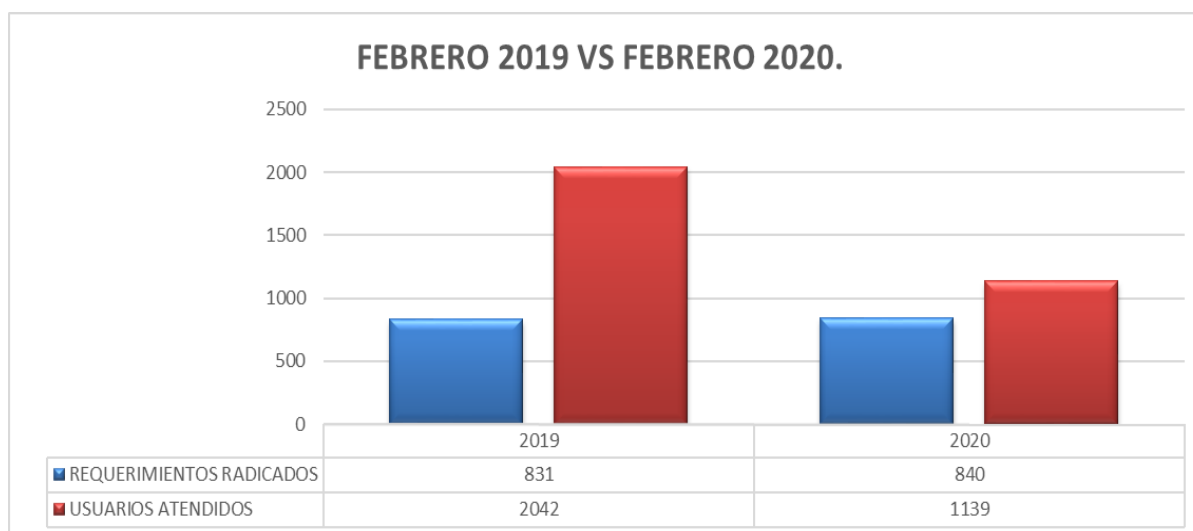
5.1. Resumen de radicación en lo que va corrido del Año 2020.

MES	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS
Enero 2020	826	21	39	1562
Febrero 2020	840	20	42	1139
TOTAL	1666	41	81	2701

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

5.2 Resumen radicación febrero 2019 VS febrero 2020.


AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
2019	831	20	42	2042	103
2020	840	20	42	1139	57



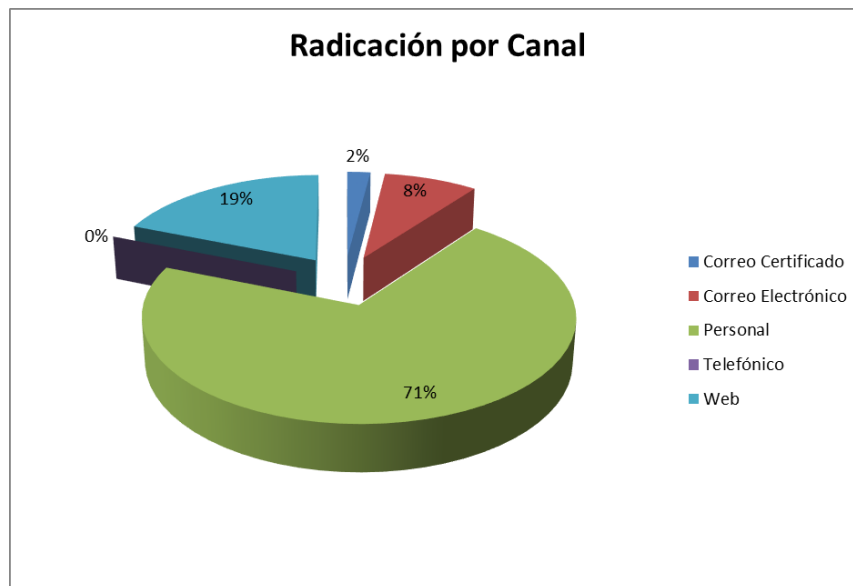
ANÁLISIS: Para el mes de febrero de 2020, se evidencia un aumento en el número de radicación, sin embargo, en el número de usuarios atendidos se evidencia una disminución.

5.3. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	
Correo Certificado	17	2,02
Correo Electrónico	69	8,21
Personal	595	70,83
Telefónico	0	0,00
Web	159	18,93
Total	840	100

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

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL

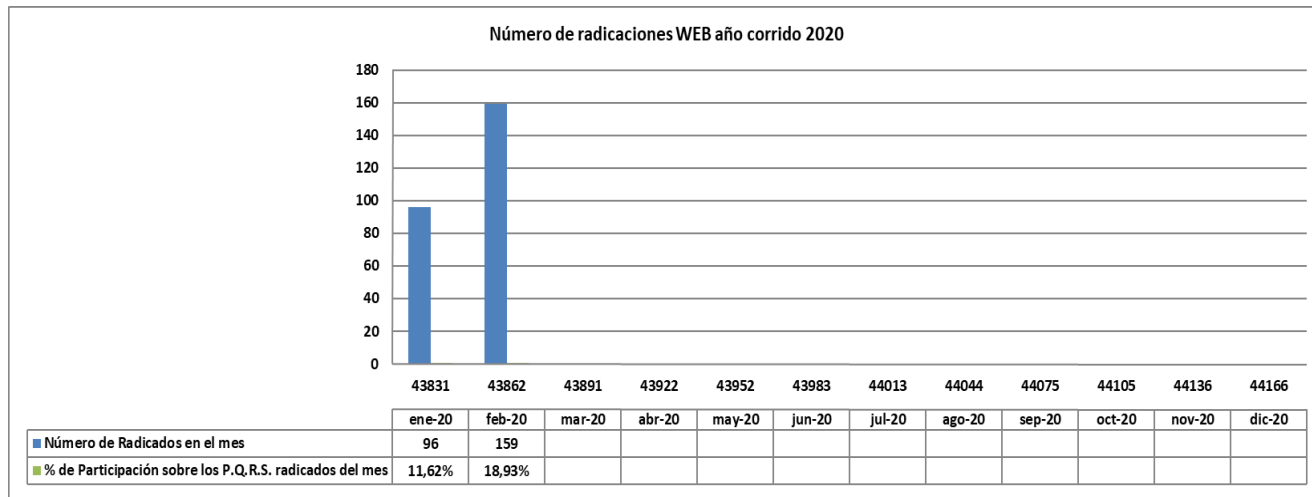


Se evidencia que el canal más utilizado por los usuarios, es el personal con el 70,83%, de los requerimientos, seguido por la radicación Web con una participación del 18,93%, el correo electrónico tuvo una participación del 8,21% y mediante correo certificado se recibió el 2,02%, de las solicitudes y mediante la comunicación vía telefónica no se recibieron solicitudes lo que genera una participación del 0,00%.

5.4 Número de radicaciones WEB año corrido 2020

Mes/Año	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Número de Radicados en el mes	96	159										
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	11,62%	18,9%										

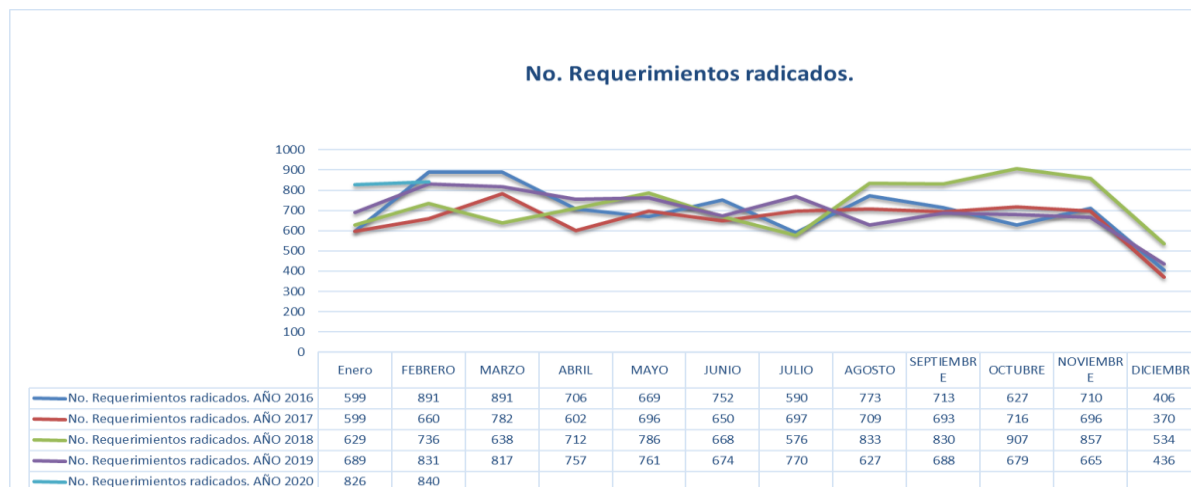
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1



5.5. REQUERIMIENTOS RADICADOS 2016-2017-2018-2019-2020 DE ENERO A DICIEMBRE.

No. Requerimientos radicados.					
MES	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Enero	599	599	629	689	826
FEBRERO	891	660	736	831	840
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	627	
SEPTIEMBRE	713	693	830	688	
OCTUBRE	627	716	907	679	
NOVIEMBRE	710	696	857	665	
DICIEMBRE	406	370	534	436	
TOTAL	8327	7870	8706	8394	1666


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



ANÁLISIS: Se puede evidenciar que el año 2016, fue el año con mayor radicación, seguido por el año 2020.

5.6 Resumen de radicación de Salida año 2020 (EE)

MES	No. Requerimientos Externos (EE)	No. Respuestas enviadas (RE)	Total	Días Hábiles	Promedio de Radicación diaria
Enero	401	460	861	21	41
FEBRERO	483	533	1016	20	51
MARZO					
ABRIL					
MAYO					
JUNIO					
JULIO					
AGOSTO					
SEPTIEMBRE					
OCTUBRE					
NOVIEMBRE					
DICIEMBRE					
TOTAL	884	993	1877	41	92

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

ANÁLISIS: En el mes de febrero de 2020 se radicaron 483 documentos externos (EE), y 533 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de 51 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 S.A.C con el número de radicado.

5.7. INDICADOR DE GESTIÓN:

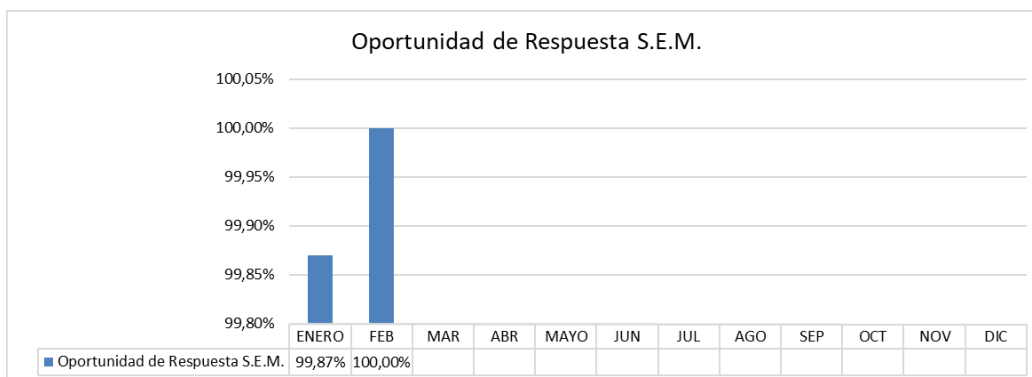
Oportunidad de respuesta: La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de febrero de 2020, es de 100%.

Oportunidad de Respuesta S.E.M. año 2020												
MES	ENERO	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO.	SEP.	OCT	NOV	DIC
Oportunidad de Respuesta S.E.M.	99,87%	100%										

Desde el año 2019 la secretaría de Educación no tiene en cuenta la respuesta que arroja el sistema, si no la equivalente a la fórmula del indicador del área de Atención al ciudadano, descrita a continuación:

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

GRÁFICA

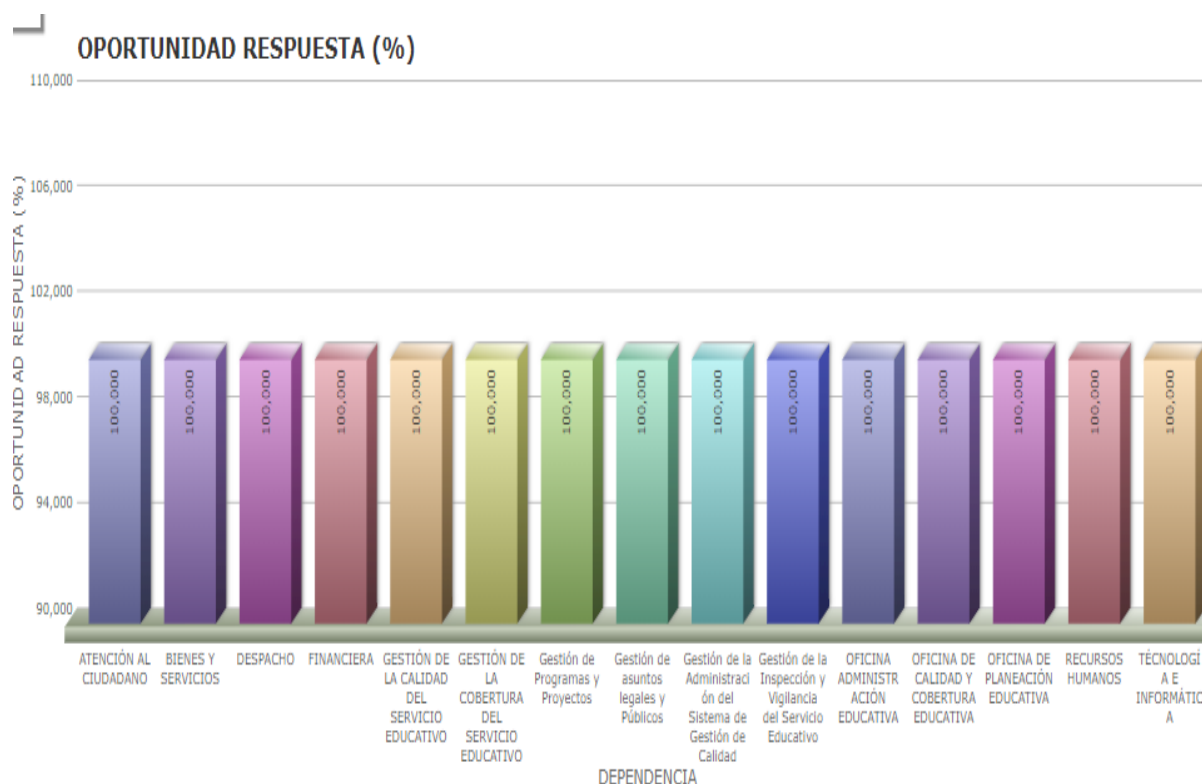


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [9]
	INFORME	CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
		VERSIÓN 1

Para el mes de febrero de 2020 no se presentaron requerimientos finalizados fuera de tiempo, por lo cual la Secretaría de Educación presenta una oportunidad de respuesta del 100%.

5.7.1. Oportunidad de respuesta por Dependencia mes de febrero de 2020.

Estos resultados se sacan del total de requerimientos que debían contestar los funcionarios de la Secretaría de Educación en el mes de febrero de 2020, es decir que tengan fecha de vencimiento durante el periodo correspondiente al 1 de febrero de 2020 al 29 de febrero de 2020.



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

5.7.2. Requerimientos vencidos por funcionario año 2020.

2020					
FUNCIONARIO		FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO Enero	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO Febrero	VENCIDOS	TOTAL
ABIMAEI	MARIN MEJIA				0
AMPARO	NARVAEZ QUIROGA				0
ANA DELIA	RAMIREZ OCAMPO				0
ANDRES MAURICIO	ACOSTA TOBON				0
ANGELA MARÍA	GARCÍA RAMÍREZ				0
BASILIO ARTURO	AVILA GALINDO				0
BATRIZ	RESTREPO MARULANDA				0
BERNARDO	ANTONIO VILLEGAS DURAN				0
BLANCA DOLORES	MEJIA CORREA				0
BLANCA LIBIA	PARRA				0
CLAUDIA VIVIANA	DUQUE VELASQUEZ				0
CONSUELO	ZAPATA OSORIO				0
DALILA	SABOGAL OSPINA				0
DIANA MARCELA	CASTILLO MONCADA				0
EFRAIN	RODRIGUEZ CARDONA				0
GERMAN GREGORIO	RAMIREZ ALCALA				0
GLORIA LILIANA	CALLE VARELA				0
GRACIELA	CAICEDO CASTRO				0
JAIRO	VALENCIA MURILLO				0
JONNY ALEXANDER	GUZMÁN MEJÍA				0
JUAN CAMILO	RIVAS PIEDRAHITA				0
JUAN CARLOS	MAZO RAMIREZ				0
JULIAN ALBERTO	GALLEGO DIAZ				0
LILIANA	ORREGO SANCHEZ	1			1
LUIS GUILLERMO	PIEDRAHITA ORTIZ				0
LUIS HOLMES	QUINTERO MUÑOZ				0
LUZ STELLA	LÓPEZ				0
MARIA ADIELA	CARDONA SALGADO				0
MARTHA CECILIA	DIAZ LOAIZA				0
MARÍA FERNANDA	CALVO WALTEROS				0
MAURICIO	TORO OSPINA				0
MIRYAM	RUIZ HURTADO				0
PABLO CESAR	TORO DUQUE				0
PATRICIA	LONDOÑO ROJAS				0
PAULA ANDREA	GIRALDO RODRIGUEZ				0
VALENTINA	MONSALVE LONDOÑO				0
VALERIA	POSADA ORREGO				0
TOTAL ENTIDAD		1	0	0	1

Para el mes de febrero de 2020 no se presentaron requerimientos finalizados fuera de tiempo, generando una oportunidad de respuesta del 100%.

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

5.8 RANKING AÑO 2020

- El ranking Nacional para el mes de febrero de 2020, es de 100%, ocupando el puesto 1.

RANKING AÑO 2020													
	Dic-2019	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic.
Oportunidad de respuesta SEM	99,72%	99,75%	100%										
Puesta a Nivel Nacional	8	5	1										

5.9. TENDENCIA DE RADICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.

DESCRIPCIÓN	TOTAL, ENERO 2020	TOTAL, FEB 2020	No. De respuestas que se contestaron a tiempo o fuera de términos)			
			ENERO		FEB	
			SI	NO	SI	NO
Solicitudes y/o peticiones Derechos de Petición	365	265	365	0	265	0
Trámites	451	568	450	1	568	0
Sugerencias	2	0	2	0	0	0
Felicitaciones	3	1	3	0	1	0
Quejas y Reclamos	5	6	5	0	6	0
TOTAL	826	840	825	1	840	0

Teniendo en cuenta que a partir de la Ley 1755 de 2015, todas las solicitudes constituyen derechos de petición, el Ministerio de Educación Nacional, a través del Sistema de Información de Atención al Ciudadano S.A.C, lo clasifica en: Denuncia, Petición, Felicitación, Queja, Reclamo, Sugerencia y Trámite, por lo cual la Secretaría de Educación, realizará seguimiento a la calidad de las respuestas de los Derechos de petición aleatoriamente al 1 % de los Derechos de petición radicados cada mes, incluyendo los requerimientos vencidos o finalizados fuera de tiempo, así como también a las Tutelas, Quejas y/o Reclamos.


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

5.9.1. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2020. Del 1 % de los requerimientos escogidos aleatoriamente para realizar seguimiento a la calidad de las respuestas dada, todos se encuentran debidamente gestionados y su respuesta es de calidad y defondo, de los requerimientos del mes de enero, uno se encuentra asignado por lo cual se anexa al informe para el debido seguimiento y el requerimiento CAR2019ER008336, corresponde al mes de enero pero la respuesta dada, no cumple con la calidad de respuesta, por lo cual se solicita al área encargada realizar las acciones pertinentes; y se bajará del informe una vez envíen copia de la respuesta al esta área.

NUMERO S.A.C.	CIUDADANO	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2019ER008336	SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Liliana Orrego	REMISIÓN DE OFICIO CON RADICADO NO. 2-4098 DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2019	De manera atenta me permito informarle que hemos recibido su oficio, para dar trámite de la respuesta a la señora Rita Hortensia Moya Murillo.	NO Se solicita al área ampliar la respuesta dada.
CAR2020ER000506	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INDALECIO PENILLA	BASILIO ARTURO ÁVILA GALINDO	Acudo a sus buenos oficios para solicitarle respetuosamente, ayuda y apoyo con la Unidad Ejecutora de Saneamiento	Me permito adjuntar a la presente, copia del requerimiento CAR2020EE001151 de la solicitud a la Unidad Ejecutora de Saneamiento (UES), para la erradicación de los gatos.	SI
CAR2020ER000905	MINISTERIO DE EDUCACIÓN	GERMÁN GREGORIO ALCALÁ	Para esta vigencia recomendamos tener en cuenta que el año pasado la contratación realizada costo \$212 millones de pesos en la licitación celebrada para las mismas 36 sedes	Señores MEN, Conexión TOTAL Reciba un cordial saludo, Estamos trabajando en el borrador de estudios previos.	Si
CAR2020ER000829	COMFENALCO	EFRAÍN RODRÍGUEZ CARDONA	INFORMACIÓN DE ESCOLARIDAD PARA SUBSIDIO FAMILIAR	Me permito remitirles en medio magnético la información de los estudiantes matriculados en las instituciones educativas tanto oficiales como privadas del municipio de Cartago.	SI
CAR2020ER000835	GUSTAVO DE JESÚS MUÑOZ MONTOYA	PATRICIA LONDOÑO ROJAS	DEJANDO A DISPOSICIÓN OFICIO ENVIADO POR MI, A LA SEÑORA RECTORA	Por lo anterior me permito informarle que por medio de memorando con radicado No CAR2020EE001120, se le dio a conocer a la Rectora la normatividad. De conformidad con lo previsto en el artículo 121 del Decreto Ley 019 de 2012.	SI
CAR2020ER000836	BANCO CREDITICIA FINANCIERA	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	documentos para la solicitud de código de descuento por nomina	Atento saludo, En respuesta a su solicitud de otorgamiento de un código de descuentos por nómina, me permito informarle, que su entidad no cuenta con asignación de código, por tal motivo, no es posible actualizar la información.	SI

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

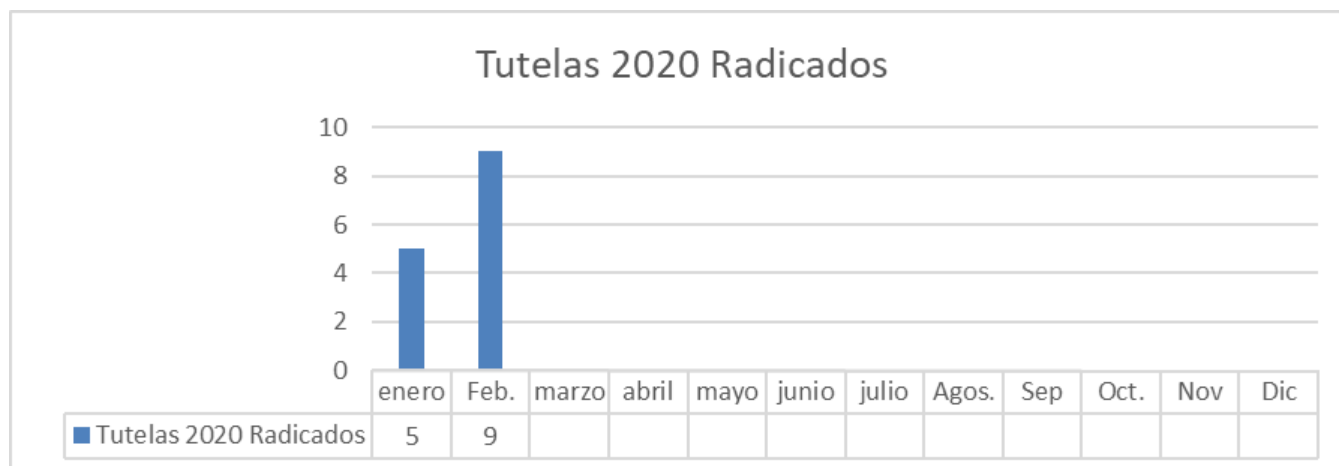
NUMERO S.A.C.	CIUDADANO	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2020ER 000839	SALDARRIAGA ODONTOLOGÍA	MARTHA CECILIA DÍAZ LOAIZA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN EMPRESA DE ODONTOLOGÍA	Cordial saludo, En atención a su solicitud, respetuosamente me permito informarle, que se le proporcionará el espacio en la Secretaría de Educación, el día viernes 14 de febrero de 2020.	SI
CAR2020ER 000850	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARÍA AUXILIADORA	LUZ STELLA LÓPEZ	Dando cumplimiento a su solicitud elevada mediante oficio de fecha enero de 2020, muy comedidamente envío el plan de trabajo de las semanas de desarrollo institucional del mes de enero de 2020	Atento saludo. Acuso recibo de la autoevaluación 2019, plan de mejoramiento 2020 y matriz de los proyectos transversales. Señora rectora muchas gracias por su gestión, estaremos haciendo el análisis correspondiente y próximamente estaremos visitando su institución para su socialización, recomendaciones y ajustes pertinentes, estaré atenta ante cualquier inquietud.	SI
CAR2020ER 000852	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARÍA AUXILIADORA	JONNY ALEXANDER GUZMÁN MEJÍA	Fraternal saludo de Paz y Bien Como Rectora de la Institución Educativa María Auxiliadora, le solicito respetuosamente autorizar 10 horas extras en la jornada de la mañana y 10 horas extras en la jornada única, requeridas para el normal desarrollo de las actividades en la Institución	Cordial saludo. En atención a su solicitud de aprobación de horas extras, me permito informarle que mediante resolución No. 0045 del 13 de enero de 2020, le fueron aprobadas 10 horas extras de acuerdo al número de grupos reportado por el Establecimiento Educativo, y soportado en el aplicativo del Sistema Integrado de Matrícula escolar; SIMAT.	SI
CAR2020ER 000853	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARÍA AUXILIADORA	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	Fraternal saludo de Paz y Bien La Congregación de Hermanas Franciscanas de María Inmaculada en el 2019, al darse cuenta que en la Institución hay estudiantes talentosas en el arte y la música; y además viendo la necesidad de fortalecer la formación integral de las estudiantes, hizo una inversión de contratación laboral	Cordial saludo. En atención a su solicitud me permito comunicarle que no es procedente acceder a la misma, toda vez que a la fecha su planta docente se encuentra completa, determinada por la relación Técnica docente-estudiante.	SI
CAR2020ER 000868	MARIBEL MARÍN	MARÍA ADÍELA CARDONA SALGADO	REFRENDACIÓN DE LEYDI BAHIANA PEDROZA MARÍN	Cordial saludo, Respetuosamente me permito informarle, que se autorizó el sello y la firma de la Secretaria de Educación.	SI

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

5.10. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2020.

Tutelas 2020	
Mes	Radicalados
Enero	5
Febrero	9
Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	14

GRÁFICA.



5.10.1. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS TUTELAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL MES DE FEBRERO DE 2020.

De las nueve (09) tutelas radicaladas en la Secretaría de Educación en el mes de febrero de 2020, ocho se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento y una se encuentra en estado asignado por lo cual se realizará el debido seguimiento en el mes de marzo.

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


NUMERO S.A.C	CIUDADANO	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO
CAR2020ERO 00899	JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	Buen día. Remito imágenes de los oficios 0262, 0261, 0260, Fallo de Tutela No. 018, con radicación 2020-00052-00. Favor confirmar recibido por este medio. gracias. Acenith Arbeláez B. Juzgado 3 Civil Municipal de Cartago.	Atento saludo, De manera respetuosa, se da por recibido el fallo de tutela N° 018 del 03 de febrero de 2020, proferido por su despacho, donde el accionante es el señor JOSÉ HILTON MARINEZ QUINTERO, en contra de LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ZARAGOZA DE CARTAGO; en la que resuelven DENEGAR el amparo tutelar, solicitado por el accionante.
CAR2020ERO 00938	JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	Buenas, Por medio del presente, me permito notificarle el Auto No. 129 del 03 de febrero de los presentes, para tal fin adjunto copia del mismo, constante de 2 folios útiles, ambos lados.	Dentro del término legalmente conferido por su despacho, me permito dar contestación dentro del incidente de desacato formulado en la Acción de Tutela de la referencia
CAR2020ERO 01189	JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL	MAURICIO TORO OSPINA	Buena tarde. Remito imágenes de los oficios 0356, 0355, 0357, Interlocutorio 0288, escrito y anexos de la Acción de Tutela con radicación 2020-00090-00. Favor confirmar recibido por este medio. Gracias. Acenith Arbeláez B. Juzgado 3 Civil Municipal de Cartago.	ACCIONANTE: ALIRIO JOSÉ GIRALDO GÓMEZ ACCIONADO: RECTORA INSTITUCIÓN EDUCATIVA RAMÓN MARTÍNEZ BENÍTEZ DE CARTAGO VINCULADO: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL CARTAGO VALLE RAD.: 2020-00090-00 MARTHA CECILIA DÍAZ LOAIZA, en mi condición de Secretaria de Educación Municipal de Cartago (V), de manera respetuosa, acudo ante su Despacho, dentro del trámite de tutela de la referencia y procedo a dar respuesta en la oportunidad señalada en el oficio No. 0356 del 12 de Febrero de 2020, que interpone el señor ALIRIO JOSÉ GIRALDO GÓMEZ.
CAR2020ERO 01271	JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL	MAURICIO TORO OSPINA	ACCIÓN DE TUTELA	Se dio contestación a la peticionaria dentro del término establecido por la Ley.
CAR2020ERO 01493	JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO	MAURICIO TORO OSPINA	Notificación Admisión de tutela auto 293 el cual se agrega con sus anexos	Accionante: DIEGO ARMANDO ZULUAGA RIVEROS Accionado: SECRETARIA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL Y OT. Radicación: 2020-00024-00 MARTHA CECILIA DÍAZ LOAIZA, mayor de edad y vecina de esta ciudad, obrando como SECRETARIA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL, dentro del término establecido por su Despacho, me permito dar contestación a la Acción de Tutela de la referencia, pronunciándome sobre así en RESPUESTA A LOS HECHOS:
CAR2020ERO 01494	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL	MAURICIO TORO OSPINA	Cordial saludo: Adjunto para los fines pertinentes copia del oficio 714 al 716 de fecha 24 de febrero	Accionante: ÁLVARO CÁRDENAS COLLAZOS Accionado: SECRETARIA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL Radicación: 2020-00096-00

www.cartago.gov.co

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL
Carrera 2 No. 12-50, Tel: (2) – 211 2324
Código Postal: 762021

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

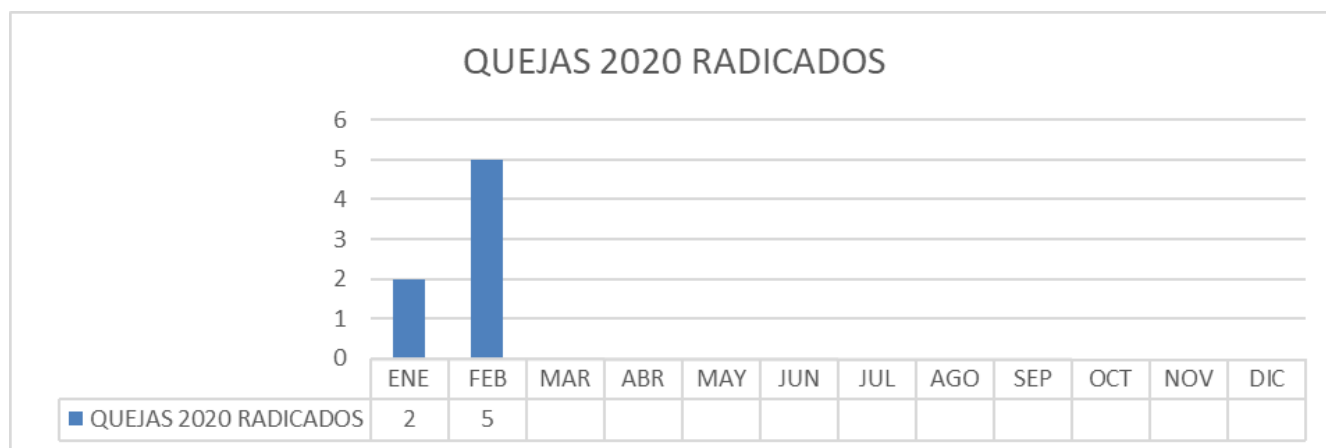
			de 2020 y traslado.	<p>MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA, mayor de edad y vecina de esta ciudad, obrando como SECRETARIA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL, dentro del término establecido por su Despacho, me permito dar contestación a la Acción de Tutela de la referencia, pronunciándome sobre los hechos así:</p> <p>RESPUESTA A LOS HECHOS: AL HECHO PRIMERO: Es cierto. AL HECHO SEGUNDO: Es cierto. AL HECHO TERCERO: Es cierto, como lo prueba el acta de reunión del Comité Técnico Evaluador del 21 de enero de 2020 y la circular 09, expedidos por la Secretaría de Educación Municipal</p>
CAR2020ERO 01592	JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL	ÁNGELA MARÍA GARCÍA RAMÍREZ	Buena tarde. Remito imágenes de los oficios 0400, 0402, Interlocutorio 0396, escrito y anexos de la Acción de Tutela con radicación 2020-00117-00. favor confirmar recibido por este medio. Gracias.	Teniendo en cuenta lo anterior, es importante no vulnerar los derechos que tiene el menor Juan Gabriel Donneys Escobar, en el caso de no contar con el permiso del Inspector del Trabajo, ya que su madre estaría transgrediendo los derechos del menor por estar trabajando en condiciones ajenas a la Ley.
CAR2020ERO 01593	JUZGADO PRIMERO PROMISCUO DE FAMILIA	MAURICIO TORO OSPINA	Cordial saludo, Por medio del presente y para los fines legales pertinentes me permito remitir el auto 203 del 25 de febrero del 2020 obrante al proceso de acción de tutela radicado bajo número 2020-00049-00, adicionalmente envío el escrito de tutela y los oficios para que a su vez se remitan con estas diligencias las constancias respectivas de la notificación personal, las cuales se realizarán por el medio más expedito y célere posible.	Las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas a cargo del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio deben ser presentadas, ante la última entidad territorial certificada en educación que haya ejercido como autoridad nominadora del afiliado, de acuerdo con el formulario adoptado para el efecto por la sociedad fiduciaria encargada del manejo de los recursos del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio
CAR2020ERO 01629	JUZGADO QUINTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE CARTAGO	MAURICIO TORO OSPINA	CORDIAL SALUDO ADJUNTO OFS. 637,638,639 ADMISIÓN TUTELA NORA GICELA MONTOYA, JUZGADO 5 PENAL MPAL	ASIGNADO

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

5.11. TENDENCIAS DE RADICACIÓN QUEJAS RADICADAS EN EL AÑO 2020.

QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero	2
Febrero	5
Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	7

5.11.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



Para el mes de febrero de 2020, se recibieron en la Secretaría de Educación, cinco (5) requerimientos, entre quejas, reclamos y denuncias, a la fecha tres se encuentran en estado asignado por lo cual se realizará el seguimiento en el mes de marzo, los dos restantes se encuentran debidamente finalizadas y la respuesta es eficiente, clara y de fondo, la otra se encuentra en estado asignado por lo cual se realizará el debido seguimiento en el informe del mes de febrero de 2020.

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

No.	No. S.A.C.	CIUDADANO	CONTENIDO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	RESPUESTA y/o ESTADO
1	CAR2020E R000359	LEYDI JHOANA MARTÍNEZ ESCALANTE	Copia de oficio remitido a la Ramón Martín Benítez por no asignación de cupo, porque el estudiante perdió el año	EFRAÍN RODRÍGUEZ CARDONA	Dando respuesta a su comunicación enviada a esta secretaria y radicada con el S.A.C No CAR2020ER000359 el día 16 de enero de 2020, me permito remitirle copia de la comunicación enviada a la institución educativa Ramón Martínez Benítez cuyo No de radicado es CAR2020EE000724 de fecha 28 de enero de 2020. La I.E. deberá responderle y argumentar su decisión. Por la atención a la presente le doy mis agradecimientos.
2	CAR2020E R000660	ALIRIO JOSÉ GIRALDO GÓMEZ	Queja contra la rectora de la Institución Educativa R.M.B.	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	Cordial saludo, En atención a la petición me permito comunicarle que se procedió a citarlo a la oficina de administración educativa, con el fin de tratar la petición y explicarle normativamente la situación, se procede a expedir acta de reunión con el fin de dar trámite y respuesta a la misma, la cual será firmada por las partes con el fin de proceder de conformidad.
3	CAR2020E R000939	MARÍA ELENA BEDOYA FIERRO	INCONFORMIDAD POR DESCUENTO POR NOMINA	GRACIELA CAICEDO CASTRO	Cordial saludo: Por error involuntario en el mes de diciembre no se hicieron los descuentos para todos los afiliados a la entidad la Ofrenda, por lo tanto, la ofrenda en el mes de enero envió el archivo plano con doble cuota para todos los afiliados. La cuota del mes de Febrero no se le descontara, y se le enviara aviso a la ofrenda para no ir a causar algún inconveniente por este hecho.
4	CAR2020E R001155	YESICA YUSTY GUTIÉRREZ	QUEJA EN CONTRA DE LA DOCENTE DE GRADO PRIMERO DE LA JORNADA DE LA MAÑANA SEDE ANTONIO NARIÑO	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	Asignado
5	CAR2020E R001366	NICOLEE ALEJANDRA PÉREZ ROJAS	queja en contra de la institución educativa Sor María Juliana caso de la estudiante Nicolee Alejandra Pérez	ABIMAEEL MARÍN MEJÍA	Frente a su solicitud, es mi deber manifestarle que la Institución Educativa debe iniciar la ruta de atención a éste tipo de casos, por lo que estamos iniciando un proceso de indagación frente a las directivas de la I.E. para que nos haga entrega de las evidencias documentales del bullying por usted expresado, que ruta de atención han iniciado y que acciones han implementado para protegerla frente a la supuesta presencia de la acción desde años anteriores; para tal fin, hemos delegado al Profesional Universitario Luis Olmes Quintero quien es nuestro enlace en materia para que inicie las acciones respectivas frente a las directivas de la I.E. Lo relacionado con el cambio de jornada, para nosotros es una acción que se escapa de nuestra posibilidad, pues es potestad de los rectores en sus procesos directivos y gerenciales la planificación de sus grupos y horarios; por lo que dejamos en manos de la señora

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

					rectora para que dirima tal situación, por lo que al respecto le recomiendo esperar los resultados de la intervención que el P.U. Luis Olmes Quintero adelante. La SEM y la Oficina de Calidad Educativa, estaremos atentos frente al tema.
6	CAR2020E R001433	MARLY YOMAR LÓPEZ	QUEJA CON DOCENTE	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELÁSQUEZ	Asignado
7	CAR2020E R001473	PAULA ANDREA GIL	QUEJA CONTRA COLEGIO DE SOR MARÍA JULIANA	BLANCA LIBIA PARRA	Cordial saludo, Dando alcance a la comunicación donde pone en conocimiento a este despacho, sobre un texto que está solicitando la sede Sor María Anastasia, para grado 2, le informo que, en conversación sostenida con la Rectora de la Institución, Magister Gloria Esperanza Peña, ha manifestado que, recomendó a la coordinadora de dicha sede realizar una reunión con los padres de familia, para llegar a un acuerdo respecto al material de apoyo a utilizar. Es de aclarar que, este despacho ha recomendado que ser de utilidad al repositorio de textos gratuitos que el Ministerio de Educación Nacional, proporciona a las Instituciones Educativas.

5.11.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2020	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	2
TRÁMITES SEM	1
SONIDO Y OTROS	
CUPOS	1
TRANSPORTE	
PAE	
ADMINISTRATIVOS	
SALUD	
COBROS	1
E.T.D.H.	
N.E.D.D.	
NO IDENTIFICADA	
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG	1
CONVIVENCIA	1
TOTAL	7

ANÁLISIS: De las ocho quejas radicadas en la Secretaría de Educación durante el año 2020, todas corresponden a quejas contra Docentes y/o Directivos Docentes, y/o a la Institución por diferentes motivos como lo describe el cuadro anterior.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [20] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

5.11.3. INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

QUEJAS 2020	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ZARAGOZA	
S.M.J.	2
M.A.	
ACADÉMICO	1
A.L.P	
A.H.G	
R.M.B.	2
C.C.	
GABO	
I.P.	1
M.Q.P.	
L.G	
SEM	1
OTRO (Privados y ETDH)	
TOTAL	7

ANÁLISIS: De las siete quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido del año 2020, dos corresponden al Sor María Juliana, a Ramón Martínez Benítez, los temas corresponden a mal trato por parte de los docentes, cupos y bullying.

5.11.4 DESCRIPCIÓN DE QUEJAS POR MOTIVO E INSTITUCIÓN.

QUEJAS/RECLAMOS	ZARAGOZA	S.M.J.	M.A.	ACADÉMICO	A.L.P	A.H.G	R.M.B.	C.C.	GABO	I.P.	M.Q.P.	L.G	SEM	OTRO (Privados y ETDH)	TOTAL
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES				1						1					2
TRÁMITES													1		1
SONIDO Y OTROS															0
CUPOS							1								1
TRANSPORTE															0
PAE															0
ADMINISTRATIVOS															0
SALUD															0
COBROS		1													1
E.T.D.H.															0
N.E.D.D.															0
NO IDENTIFICADA															0
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG		1													1
CONVIVENCIA							1								1
TOTAL	0	2	0	1	0	0	2	0	0	1	0	0	1	0	7

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [21]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

5.12. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

INTERNET: En el mes de febrero de 2020 no se presentó interrupción en el servicio de internet.

TELÉFONO: En el mes de febrero de 2020, no se presentó interrupción en el servicio de telefónico.

PLATAFORMA S.A.C: desde el 17 de diciembre de 2018, se está funcionando en todas las Secretarías del país, con el S.A.C V.2.0, cuando se presentan inconvenientes, son esporádicos y se solucionan de inmediato por el Ministerio de Educación, los cuales les comunicamos a través del chat mediante WhatsApp.

6. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

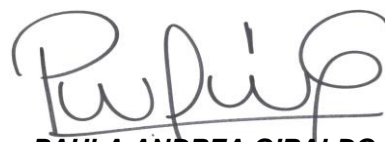
- Se recibieron ochocientos cuarenta (840) requerimientos en el mes de febrero de 2020.
- El promedio de radicación de entrada para el mes de febrero de 2020, es de cuarenta y dos (42) radicaciones diarias.
- En el mes de febrero de 2020 se radicaron 483 documentos externos (EE), y 533 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de 51 radicaciones diarias.
- La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de febrero de 2020, es del 100%.
- El ranking Nacional para el mes de febrero de 2020, es de 100%, ocupando el puesto No. 1
- Teniendo en cuenta que a partir de la Ley 1755 de 2015, todas las solicitudes constituyen derechos de petición, el Ministerio de Educación Nacional, a través del Sistema de Información de Atención al Ciudadano S.A.C, lo clasifica en: Denuncia, Petición, Felicitación, Queja, Reclamo, Sugerencia y Trámite, por lo cual la Secretaría de Educación, realizará seguimiento a la calidad de las respuestas de los Derechos de petición aleatoriamente al 1 % de los Derechos de petición radicados cada mes, incluyendo los requerimientos vencidos o finalizados fuera de tiempo, así como también a las Tutelas, Quejas y/o Reclamos.
- Del 1 % de los requerimientos escogidos aleatoriamente para realizar seguimiento a la calidad de las respuestas dada, todos se encuentran debidamente gestionados y su

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [22]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

respuesta es de calidad y defondo, de los requerimientos del mes de enero, uno se encuentra asignado por lo cual se anexa al informe para el debido seguimiento y el requiermito CAR2019ER008336, corresponde al mes de enero pero la respuesta dada, no cumple con la calidad de respuesta, por lo cual se solicita al área encargada realizar las acciones pertinentes; y se bajará del informe una vez envíen copia de la respuesta al esta área.

- De las nueve (09) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de febrero de 2020, ocho se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento y una se encuentra en estado asignado por lo cual se realizará el debido seguimiento en el mes de marzo.
- Para el mes de febrero de 2020, se recibieron en la Secretaría de Educación, cinco (5) requerimientos, entre quejas, reclamos y denuncias, a la fecha tres se encuentran en estado asignado por lo cual se realizará el seguimiento en el mes de marzo, los dos restantes se encuentran debidamente finalizadas y la respuesta es eficiente, clara y de fondo, la otra se encuentra en estado asignado por lo cual se realizará el debido seguimiento en el informe del mes de febrero de 2020.
- Se realizó el debido seguimiento a la calidad de las respuestas dadas a las Tutelas, derechos de petición y Quejas radicadas en la Secretaría de Educación Municipal para el mes de febrero de 2020.
- 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, así como en la plataforma S.A.C V2.0.

Atentamente,



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