

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

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Junio 02 de 2020

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [2]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	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 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 mayo 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.

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

## 5. ELEMENTOS ANALIZADOS

### ESTADO ACTUAL. RESUMEN DE RADICACIÓN.

**PERIODO:** 1° de mayo de 2020 al 31 de mayo 2020.

**Fecha de Elaboración:** junio 02 de 2020.

<b>Total, de Requerimientos.</b>	440
Abierto	0
Finalizado	239
Asignado	36
En trámite	165
Anulado	0

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

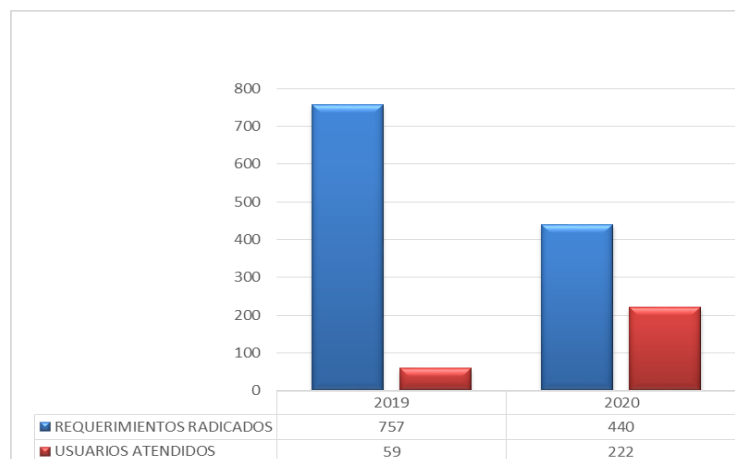
MES	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS
Enero 2020	826	21	39	1562
Febrero 2020	840	20	42	1139
Marzo 2020	563	19	30	983
Abril 2020	300	20	15	348
Mayo 2020	440	19	23	222
<b>TOTAL</b>	<b>2969</b>	<b>99</b>	<b>149</b>	<b>3906</b>

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

## 5.2 Resumen radicación mayo 2019 VS mayo 2020.

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
2019	761	22	35	1246	56
2020	440	19	23	222	12


### Gráfica de raditaciones mes de mayo 2019 vs mayo 2020



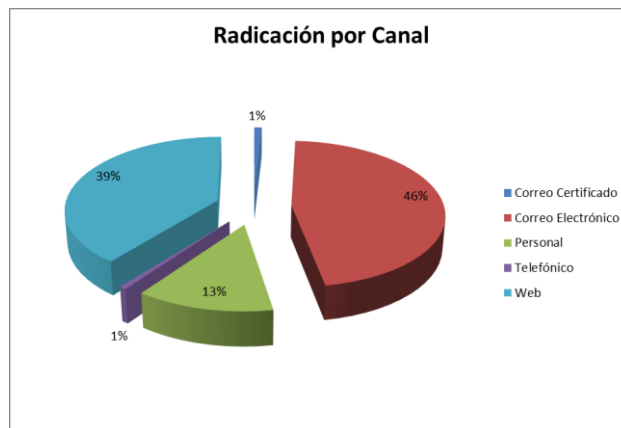
**ANÁLISIS:** Para el mes de mayo de 2020, se evidencia una disminución en el número de radicación y de usuarios atendido, esto se debe a la emergencia sanitaria que atraviesa el país y la declaración de toque de queda interpuesta por el gobierno nacional, departamental y municipal, debido a esto se ha suspendido la atención de trámites presenciales en toda la administración municipal, sin embargo la secretaría de educación a ajustado todos los trámites virtuales y continua presentando el servicio.

## 5.3. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	
Correo Certificado	4	0,91
Correo Electrónico	204	46,36
Personal	56	12,73
Telefónico	3	0,68
Web	173	39,32
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100</b>

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

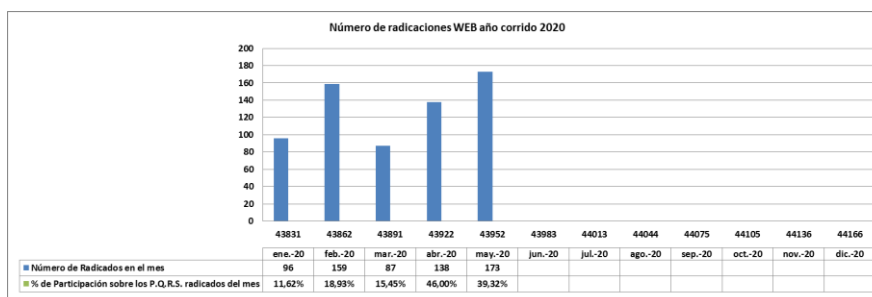
### PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL




Se evidencia que el canal más utilizado por los usuarios, durante el mes de mayo fue el correo electrónico con 46,36% de los requerimientos, la radicación Web tuvo una participación del 39,32%, el canal personal con el 12,73 %, de los requerimientos, seguido por el correo certificado con una participación del 0,91%, y mediante la comunicación vía telefónica 0,68% de las solicitudes, esto cambios se debe a la cuarentena establecida por el gobierno nacional y las medidas adoptadas por el Municipio de Cartago de suspender los trámites presenciales, sin embargo durante el mes de mayo, se están resolviendo las dudas de los ciudadanos que acuden a las Instalaciones de la Secretaría de Educación.

#### 5.4 Número de radicaciones WEB año corrido 2020

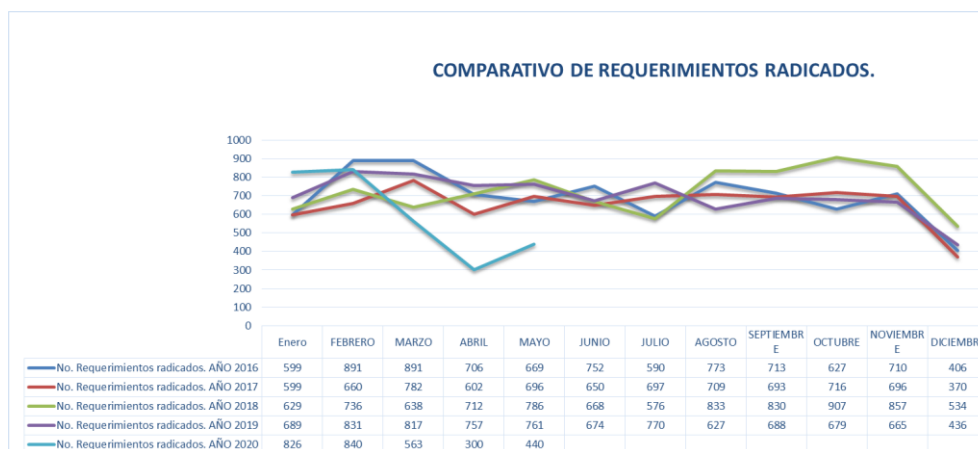
Mes/Año	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Número de Radicados en el mes	96	159	87	138	173							
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	11,62%	18,9%	15,45%	46%	39,32%							



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

**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	563
ABRIL	706	602	712	757	300
MAYO	669	696	786	761	440
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	
<b>TOTAL</b>	<b>8327</b>	<b>7870</b>	<b>8706</b>	<b>8394</b>	<b>2969</b>



**ANÁLISIS:** Se puede evidenciar que el año 2018, fue el año con mayor radicación, seguido por el año 2019, para este periodo se puede evidenciar una disminución significativa, en el número de radicaciones, esto se debe a la situación presentada con el COVID-19.

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

### 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	680	574	1254	19	66
ABRIL	718	139	857	20	43
MAYO	609	258	867	19	46
JUNIO					
JULIO					
AGOSTO					
SEPTIEMBRE					
OCTUBRE					
NOVIEMBRE					
DICIEMBRE					
<b>TOTAL</b>	<b>2173</b>	<b>1567</b>	<b>3998</b>	<b>60</b>	<b>158</b>

**ANÁLISIS:** En el mes de mayo de 2020 se radicaron 609 documentos externos (EE), y 258 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 46 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 mayo de 2020, es de 100%.

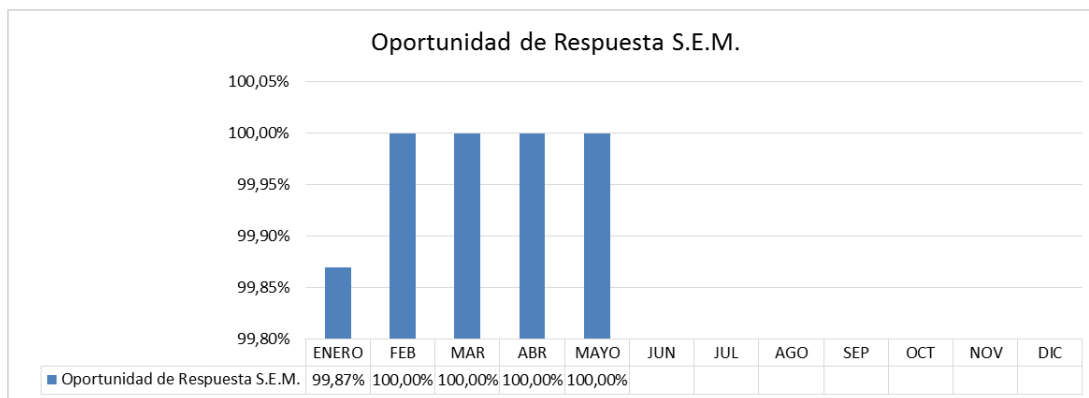
Oportunidad de Respuesta S.E.M. año 2020												
MES	ENERO	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO.	SEP.	OCT	NOV	DIC
Oportunidad de Respuesta S.E.M.	99,87%	100%	100%	100%	100%							

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:

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

[(Total de Requerimientos finalizados + requerimientos asignados + requerimientos anulados + requerimientos en trámite) - (requerimientos vencidos) / (Total de requerimientos radicados)] \* 100.

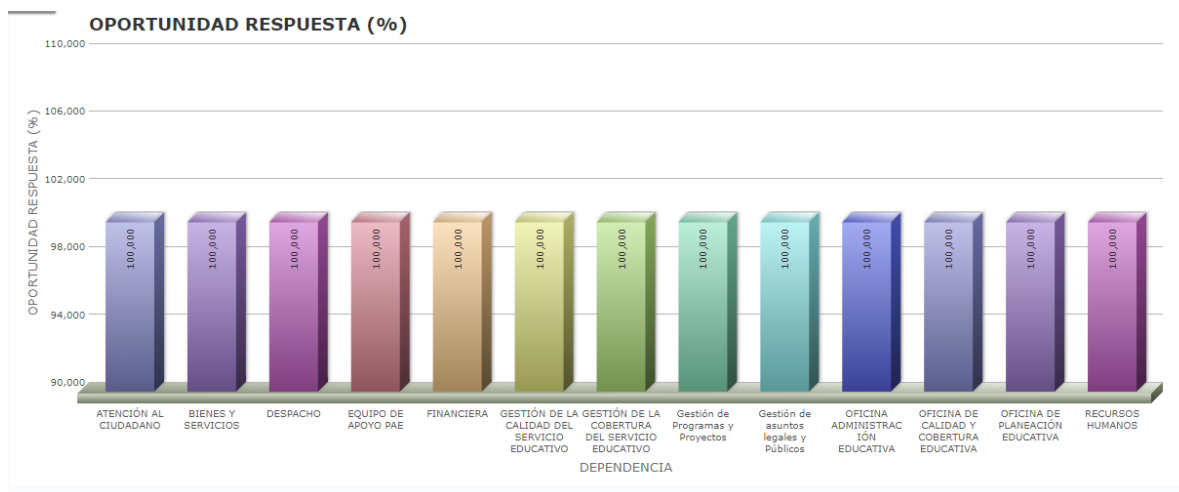
### GRÁFICA



Para el mes de mayo 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 mayo de 2020.

Estos resultados se sacan del total de requerimientos que debían contestar los funcionarios de la Secretaría de Educación en el mes de mayo de 2020, es decir que tengan fecha de vencimiento durante el periodo correspondiente al 1 de mayo 2020 al 31 de mayo de 2020.





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

### 5.7.2. Requerimientos vencidos por funcionario año 2020.

FUNCIONARIO		2020					VENCIDOS	TOTAL
		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		
ABIMAEI	MARIN MEJIA						0	
AMPARO	NARVAEZ QUIROGA						0	
ANA DELIA	RAMIREZ OCAMPO						0	
ANDRES MAURICIO	ACOSTA TOBON						0	
BASILIO ARTURO	AVILA GALINDO						0	
BLANCA DOLORES	MEJIA CORREA						0	
BLANCA LIBIA	PARRA						0	
CESAR AUGUSTO	ROJAS GIL						0	
CLAUDIA VIVIANA	DUQUE VELASQUEZ						0	
DALILA	SABOGAL OSPINA						0	
DIANA MARCELA	CASTILLO MONCADA						0	
EFRAIN	RODRIGUEZ CARDONA						0	
ERIC ANDRÉS	MARTÍNEZ MUÑOZ						0	
GERMAN GREGORIO	RAMIREZ ALCALA						0	
GLORIA ELSY	TORO DUQUE						0	
GLORIA LILIANA	CALLE VARELA						0	
GUSTAVO ADOLFO	ERAZO CASTILLO						0	
JAIRO	VALENCIA MURILLO						0	
JOHANA ANDREA	BETANCOURT RAMIREZ						0	
JOHANNA ALEJANDRA	FRANCO JARAMILLO						0	
JONNY ALEXANDER	GUZMÁN MEJÍA						0	
JUAN CAMILO	RIVAS PIEDRAHITA						0	
JUAN CARLOS	RIVAS ZAPATA						0	
JUAN CARLOS	MAZO RAMIREZ						0	
JULIAN ALBERTO	GALLEGO DIAZ						0	
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	
VÍCTOR HUGO	ARIAS JARAMILLO						0	
LILIANA	ORREGO SANCHEZ	1					1	
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>					<b>1</b>	

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

[www.cartago.gov.co](http://www.cartago.gov.co)

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

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

## 5.8 RANKING AÑO 2020

- El ranking Nacional para el mes de mayo 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%	100%	100%	100%							
Puesta a Nivel Nacional	8	5	1	1	1	1							

## 5.9. TENDENCIA DE RADICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.

DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	TOTAL	No. de respuestas que se contestaron a tiempo o fuera de términos)									
							ENERO		FEB		MARZO		ABRIL		MAYO	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
AÑO 2020																
Solicitudes y/o peticiones Derechos de Petición	360	256	334	155	211	1105	360	0	256	0	334	0	155	0	211	
TUTELAS	5	9	9	2	2	25	5	0	9	0	9	0	2	0	2	
Trámites	451	568	215	139	217	1373	450	1	568	0	215	0	139	0	217	
Sugerencias	2	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	
Felicitaciones	3	1	1	1	1	6	3	0	1	0	1	0	1	0	1	
Quejas y Reclamos	5	6	4	3	8	18	5	0	6	0	4	0	3	0	8	
TOTAL	826	840	563	300	440	2529	825	1	840	0	563	0	300	0	440	0
							826		840		563		300		440	

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 las solicitudes radicados cada mes, incluyendo los requerimientos vencidos o finalizados fuera de tiempo, así como también a las Tutelas, Quejas y/o Reclamos.


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

**5.9.1. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DURANTE EL MES DE MAYO DE 2020.** Del 1 % de los requerimientos escogidos aleatoriamente para realizar seguimiento a la calidad de las respuestas dada, todos se encuentran en estado finalizado, sin embargo cuatro requerimientos no fueron tramitados según las políticas de operación por lo cual se solicita a las áreas responsables la ampliación de la respuesta al ciudadano, 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 a esta área, los requerimientos CAR2020ER002380, CAR2020ER002381, corresponden al mes de abril y se encontraban pendientes de finalizar por lo cual se anexa para el respectivo seguimiento. El CAR2020ER002261, fue consultado por un ciudadano y se detecto que la respuesta no cumple con las políticas de operación, por lo cual se anexa al informe para que el funcionario amplie la respuesta dada.

No.	NUMERO S.A.C.	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
1	CAR2019ER008336	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.
2	CAR2020ER002380	PABLO CESAR TORO DUQUE	INFORME 1 CONTRATO 1-041 DE 2020	Cordial Saludo, Se remitió al área de jurídica del municipio el informe No. 1 del contrato 1-042 de 2020 que tiene por objeto. Prestar los servicios profesionales como nutricionista, en desarrollo del componente nutricional para conformar el equipo para la planeación, ejecución y apoyo a la supervisión del programa de alimentación (PAE)	SI
3	CAR2020ER002381	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	ASUNTO: ENTREGA MATRIZ DILIGENCIADA DEL PAE.	Cordial Saludo, Se recibió la información solicitada y se direccionó al componente social del equipo PAE Quien es la encargada de consolidarla y entregarla a la contraloría general de la nación.	SI
5	CAR2020ER002261	DIANA MARCELA CASTILLO	SOLICITUD DE MODIFICA	Cálido Saludo; En atención a su solicitud, comedidamente manifiesto a usted, que la próxima semana se reunirá el Comité de Repartición Organizacional, con el fin de analizar y tramitar los ascensos y/o modificaciones en la asignación básica mensual presentadas, entre esas peticiones se procederá al estudio de su requerimiento.	NO

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

No.	NUMERO S.A.C.	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
6	CAR2020E R002724	GLORIA ELSY TORO DUQUE	Requiero el certificado de salarios, que contenga: los últimos doce meses, cargo, grado de escalafón, mes por mes de horas extras	Cordial Saludo: Por medio de la presente me permito dar respuesta a su solicitud número CAR2020ER002724, Al respecto me permito informar que revisada la documentación enviada por ustedes se verifico que dicho proceso no es de nuestra competencia dado que la docente no pertenece a esta Secretaria. Por tal motivo será remitido a la Gobernación del Valle, ya que dicho expediente pertenece a esa jurisdicción.	NO
7	CAR2020E R002728	GLORIA ELSY TORO DUQUE	- RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA. - PODER PARA ACTUAR. - RESOLUCIÓN DE LAS CESANTIAS. - FOTOCOPIA DE LA CÉDULA.	Cordial Saludo. Por medio de la presente me permito dar respuesta a su solicitud referente al derecho de petición de la RECLAMACIÓN SALUD. Al respecto me permito informar que revisada la documentación enviada por ustedes se verifico que dicho proceso no es de nuestra competencia dado que la docente no pertenece a esta Secretaria. Por tal motivo será remitido a la Gobernación del Valle, ya que dicho expediente pertenece a esa jurisdicción.	NO
8	CAR2020E R002726	GLORIA ELSY TORO DUQUE	- RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA. - PODER PARA ACTUAR. - RESOLUCIÓN DE PENSIÓN VITALICIA DE JUBILACIÓN. - FOTOCOPIA DE LA CÉDULA.	Cordial Saludo: Por medio de la presente me permito dar respuesta a su solicitud número, CAR2020ER002726, identificada con la cédula de ciudadanía número, 29.993.876. Al respecto me permito informar que revisada la documentación enviada por ustedes se verifico que dicho proceso no es de nuestra competencia dado que la docente no pertenece a esta Secretaria. Por tal motivo será remitido a la Gobernación del Valle, ya que dicho expediente pertenece a esa jurisdicción.	NO
9	CAR2020E R002857	ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ	-RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA. - PODER PARA ACTUAR. - RESOLUCIÓN DE PENSIÓN VITALICIA DE JUBILACIÓN. - FOTOCOPIA DE LA CÉDULA.	En razón a su solicitud, se ha validado la información en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Educación Nacional y se expiden los documentos solicitados los cuales se dejan a disposición del peticionario para su notificación personal en la oficina de atención al ciudadano de la Secretaría de Educación Municipal de Cartago, ubicada en la Carrera 2 No. 12 50.	SI
10	CAR2020E	CLAUDIA VIVIANA	Cordial saludo,	Cordial Saludo,	SI

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


No.	NUMERO S.A.C.	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
	R002584	DUQUE VELÁSQUEZ	soy, Luz Adriana Pino Ríos, adjunto solicitud para el certificado de horas extras. Agradezco de antemano su respuesta.	Me permito informarle que a la fecha no hay vacantes disponibles para acceder a su petición, una vez se presente alguna vacante en las Instituciones Educativas del Municipio de Cartago, se analizará y se procederá conforme a la necesidad del servicio.	

### 5.10. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2020.

Tutelas 2020	
Mes	Radicalados
Enero	5
Febrero	9
Marzo	9
Abril	2
Mayo	2
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

### GRÁFICA.



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

**5.10.1. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS TUTELAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL MES DE MAYO DE 2020.** De las dos (02) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de mayo de 2020, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento.

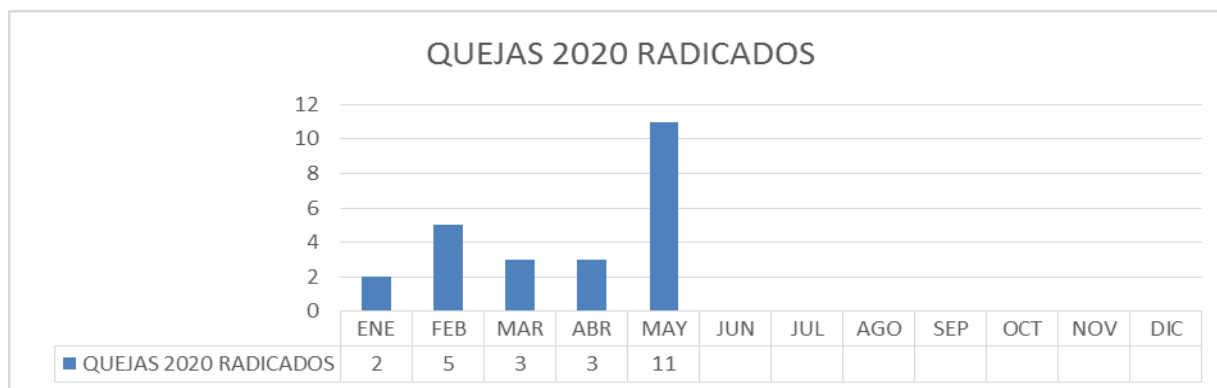
NUMERO S.A.C	CONTENIDOS	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2020 ER00286 5	Acción de tutela2020-00162	Acción de tutela2020-00162	Así las cosas, solicito al señor Juez, se declare improcedente la Acción de Tutela presentada en contra de la Secretaría de Educación Municipal, dado que no existe la vulneración de derecho fundamental alguno del accionante, y que existiendo controversia frente al derecho reclamado por parte de la progenitora del fallecido	SI
CAR2020 ER00263 4	REQUERIMIENTO AMANDA BETANCOURTH ORTEGA	REQUERIMIENTO AMANDA BETANCOURT HORTEGA	Es de anotar que en comunicación vía telefónica con el togado en mención y el responsable del área jurídica de esta Secretaría de Educación, se precisó sobre la expedición de un certificado en formato CETIL, por el periodo Enero a abril de 2004, el cual ya se está elaborando por parte de la Secretaría de Servicios Administrativos del Municipio de Cartago Valle.	SI

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

QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero	2
Febrero	5
Marzo	3
Abril	3
Mayo	11
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

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

### 5.11.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



Para el mes de mayo de 2020, se recibieron en la Secretaría de Educación, seis (6) requerimientos más, correspondiente a quejas, reclamos y denuncias, a la fecha tres se encuentran en estado finalizado, los requerimientos 4 y 6, corresponden al mes de febrero, y se encontraban pendientes de finalizar por lo cual se actualiza la información en el siguiente cuadro; las respuestas se encuentran debidamente tramitadas y la respuesta es eficiente, clara y de fondo.

No.	No. S.A.C.	CONTENIDO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	RESPUESTA y/o ESTADO	CUMPLE (SI / NO)
1	CAR2020ERO00359	Copia de oficio remitido a la Ramón Martín Benítez por no asignación de cupo, porque el estudiante perdió el año	Gestión de la Cobertura.	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.	SI
2	CAR2020ERO00660	Queja contra la rectora de la Institución Educativa R.M.B.	Recursos Humanos	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.	SI
3	CAR2020ERO00939	INCONFORMIDAD POR DESCUENTO POR NOMINA	Recursos Humanos	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.	SI
4	CAR2020ERO01155	Queja en contra de la docente de grado primero de la jornada de la mañana sede Antonio Nariño	Recursos Humanos	En atención a la queja radicada en este despacho, se procedió a remitir la misma a la Institución Educativa Indalecio Penilla, con el fin de que se diera inicio al debido proceso; de la I.E. informaron que se citaría a reunión con las partes involucradas para el día 19 de febrero de 2020 y presentaron oficio enviado por la docente. Por lo anterior espero que la situación haya quedado resuelta, por tanto, le informo que este despacho quedará atento a sus comentarios e inquietudes	SI


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

5	CAR2020ERO 01366	queja en contra de la institución educativa Sor María Juliana caso de la estudiante	Oficina de Calidad y Cobertura	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 de mejoramiento quien es nuestro enlace en materia para que inicie las acciones respectivas frente a las directivas de la I.E.	SI
6	CAR2020ERO 01433	QUEJA CON DOCENTE	Recursos Humanos	En atención a la queja interpuesta contra el docente Leonardo Velásquez, se procedió con el fin de dar cumplimiento al debido proceso a remitirse a la Institución Educativa Académico, para que se adelantaran las acciones pertinentes, motivo por el cual me permito remitirle la respuesta brindada por las directivas de la misma. Esperamos que la situación haya quedado aclarada y subsanada, indicándole de antemano que estaremos atentos a sus comentarios e inquietudes.	SI
7	CAR2020ERO 01473	QUEJA CONTRA COLEGIO DE SOR MARÍA JULIANA	Gestión de la Calidad	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, 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.	SI
8	CAR2020ERO 01861	QUEJA CONTRA DOCENTE	Recursos Humanos	Cordial saludo. En atención a la queja en contra del docente Sebastián Muñoz, me permito comunicarle que se procedió a remitir copia de la misma a la Institución Educativa María Auxiliadora, con el fin de que se diera inicio al debido proceso, motivo por el cual una vez la Institución adelante las acciones pertinentes y de respuesta a este despacho, se le remitirá copia de la misma. Adjunto evidencia de la remisión de la queja.	NO
9	CAR2020ERO 02002	Buena tarde, envié trámite queja presentada por un acudiente del profesor	Recursos Humanos	Cordial saludo. En atención a su comunicación, sobre las acciones adelantadas frente a la queja remitida por este despacho en contra del docente, me permito comunicarle que se procedió a dar respuesta a la peticionaria, en los mismos términos. Agradezco de antemano la atención prestada.	SI
10	CAR2020ERO 02122	Queja por negación de un trámite en la I.E. Alfonso López Pumarejo	Recursos Humanos	En respuesta a su petición, me permito comunicarle que se procedió a requerir a la Institución Educativa Alfonso López Pumarejo, la información sobre horarios de atención durante los días de su petición, para lo cual indicaron que se encontraban trabajando en jornada continua, información que le fue suministrada de manera verbal. Espero que haya logrado realizar su solicitud, antes del periodo de contingencia en el cual nos encontramos, estaremos atentos a sus comentarios e inquietudes.	SI



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

11	CAR2020ERO 02332	INCONSISTENCIAS DE NOMINA	Recursos Humanos	Revisando el sistema de nómina HUMANO efectivamente no se canceló en el periodo teniendo el respectivo derecho de la bonificación pedagógica equivalente al 11% de la asignación básica mensual por ser la del año 2019. En base a lo anterior, la respectiva liquidación y cancelación de la bonificación pedagógica, se estará llevando a cabo en los próximos días	SI
12	CAR2020ERO 02349	PAE- PROGRAMA DE ALIMENTACION ESCOLAR	Inspección y Vigilancia	Con el fin que informara los motivos por los cuales se retrasó la entrega, solicitando además presentar el plan de mejora ante estas eventualidades. El operador del PAE responde con un plan de mejora anexo para las siguientes entregas. Con relación a las responsabilidades del operador y los docentes cabe resaltar, que estas, están establecidas en la Resolución 29452 de 2017 y demás normas expedidas por el Gobierno Nacional con ocasión de la declaratoria de estado de emergencia por el COVID 19 Agradezco de manera especial la preocupación expresada, y estoy atenta a atender cualquier solicitud en pro del buen funcionamiento y ejecución del programa.	SI
13	CAR2020ERO 02457	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - PLAN DE ESTUDIO	Oficina de Calidad y Cobertura.	Cordial saludo, Respondemos a su anónimo oficio por ser una responsabilidad legal de parte nuestra, sin embargo los invitamos a no temer denunciar cualquier situación que pueda de manera irregular violentar los derechos de cualquier persona. En relación con el caso del anónimo, queremos enterarlos que la SEM se ha acogido a las directrices Ministeriales frente a la emergencia Covid 19 y los rectores y directivos de la educación nos debemos acoger a ellas para brindar el derecho constitucional de la educación a la población que como nuestra misión atendemos. Quedamos atentos.	NO
14	CAR2020ERO 02572	solicitud de información acerca de certificados de estudio	ATENCIÓN AL CIUDADANO	En atención a la solicitud de la señora Angélica Grajales, se procedió a enviar comunicación a todas las instituciones Educativas Oficiales del Municipio de Cartago, recordarles, la obligación por parte de todos los funcionarios públicos en atender y tramitar todas las solicitudes que realicen los ciudadanos, ante cualquier entidad pública. Así mismo se remitió oficio a la Señora Angélica Grajales, informándole el correo electrónico por medio del cual puede solicitar el certificado de estudios, la cual se adjunta	SI
15	CAR2020ERO 02664	QUEJA POR COBRO CESANTÍAS	RECURSOS HUMANOS	Me permito informar que la solicitud de cesantía definitiva fue aprobada mediante resolución No. 1121 del 25 de Septiembre de 2019, notificada el día 27 del mismo año; esta solicitud fue enviada a estudio de acuerdo al SAC CAR2019EE0011559 y con orden de pago enviada a la Fidupervisora S.A., mediante con comunicación oficial No. CAR2019EE0017707 del 30 de Septiembre de 2019. El día 18 de Diciembre de 2019, de acuerdo a hoja de revisión informa la Fidupervisora S.A. que se debe anexar el acto administrativo de retiro de la docente, el cual fue enviado a la entidad por la plataforma ONBASE el día 2 de enero de 2020, esto con el fin de continuar con el trámite de estudio de la prestación social. La Secretaría de Educación en repetidas ocasiones a consultado en la plataforma ONBASE, para conocer la etapa actual de la Prestación Social, con el fin de dar información actual a la docente, encontrándose en estado NOVEDAD RADICADO FOMAG.	SI

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

				El día 9 de marzo de 2020, se envió correo electrónico a la empresa Cadena propietaria de la plataforma ONBASE, con el fin de solicitar información más amplia del pago de las cesantías definitivas a nombre de la señora SONIA EMILSEN SUAREZ CASTAÑEDA, identificada con la cédula de ciudadanía No. 30.321.539. La respuesta por parte de la entidad es que "indican que esta prestación se está validando por parte del área de tecnología". Ya que el estado de la prestación mencionada anteriormente presenta problemas en la plataforma.	
16	CAR2020ERO02712	QUEJA POR SOBRE CARGA ACADEMICA	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	Hemos recibido su queja y exhortamos a que siga en contacto con esta Secretaría de Educación, para nosotros es muy importante conocer por parte de los padres, acudientes o cualquier miembro de la comunidad educativa sobre los inconvenientes que se presentan al interior de las instituciones de la Ciudad. La invitamos a que respetando el conducto administrativo, se comunique con el señor Jorge Iván Pulgarín, quien le atenderá y dará trámite inmediato y pertinente; pero, frente a su queja; es importante que sepa que dialogamos personalmente con el Rector y se están tomando las medidas respectivas por parte de las directivas con el fin de cuidar la salud emocional de los menores. A su servicio.	SI
17	CAR2020ERO02578	RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA - PENSIÓN 2277	RECURSOS HUMANOS	Este despacho ha recepcionado su solicitud Reclamación Administrativa. Docente 1278 de 2002 con tiempos docentes y/o públicos anteriores al 2003. del docente a la cual no es posible dar trámite hasta tanto se complete los siguientes requisitos exigidos para el trámite de su reclamación, cuya pretensión principal es el reconocimiento de una pensión, por la falta de los siguientes documentos:	SI
18	CAR2020ERO02724	RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA DE MORA EN LAS CESANTIAS.	RECURSOS HUMANOS	Por medio de la presente me permito dar respuesta a su solicitud número CAR2020ER002724, referente al derecho de petición de la SANCION POR MORA EN LAS CESANTIAS, Al respecto me permito informar que revisada la documentación enviada por ustedes se verifico que dicho proceso no es de nuestra competencia dado que la docente no pertenece a esta Secretaria. Por tal motivo será remitido a la Gobernación del Valle, ya que dicho expediente pertenece a esa jurisdicción	SI
19	CAR2020ERO02727	RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA DOBLES DESCUENTOS EN SALUD.	RECURSOS HUMANOS	Cordial Saludo: Con la presente le notifico que una vez recibida su solicitud radicado SAC CAR2020ER002727, el día 04 de Junio de 2020 con SAC CAR2020EE005122, se trasladó a la FIDUPREVISORA, S.A como entidad administradora de los recursos del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, de conformidad con el procedimiento establecido en el Decreto Nacional 2831 de 2005, para que resuelva en sede administrativa sobre la PETICION DE DEVOLUCIÓN EN DESCUENTOS DE SALUD, de la docente de la referencia. Tan pronto se obtenga respuesta de la entidad fiduciaria, le estaremos notificando la respuesta de fondo a su solicitud en los términos establecidos por el C.P.A.C.A., lo anterior con fundamento en que nuestra entidad carece de competencia para tomar decisiones al respecto. DERECHO: Artículo 21 del C.P.A.C.A.	

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

20	CAR2020ERO 02728	RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA A DOBLES DESCUENTOS EN SALUD.	RECURSOS HUMANOS	Por medio de la presente me permito dar respuesta a su solicitud referente al derecho de petición de la RECLAMACIÓN SALUD, con la cédula de ciudadanía número 66.675.187. Al respecto me permito informar que revisada la documentación enviada por ustedes se verifico que dicho proceso no es de nuestra competencia dado que la docente no pertenece a esta Secretaría. Por tal motivo será remitido a la Gobernación del Valle, ya que dicho expediente pertenece a esa jurisdicción.	SI
21	CAR2020ERO 02726	RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA A PRIMA DE MEDIO AÑO.	RECURSOS HUMANOS	Cordial Saludo: Por medio de la presente me permito dar respuesta a su solicitud número, CAR2020ER002726, referente al derecho de petición de la RECLAMACION SALUD, Al respecto me permito informar que revisada la documentación enviada por ustedes se verifico que dicho proceso no es de nuestra competencia dado que la docente no pertenece a esta Secretaría. Por tal motivo será remitido a la Gobernación del Valle, ya que dicho expediente pertenece a esa jurisdicción.	SI
22	CAR2020ERO 02700	SOBRECARGA DE TAREAS PARA EL ESTUDIANTE	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	Hemos recibido su queja y exhortamos a que siga en contacto con esta secretaría de educación, para nosotros es muy importante conocer por parte de los padres, acudientes o cualquier miembro de la comunidad educativa sobre los inconvenientes que se presentan al interior de las I.E. de la Ciudad. La invitamos a que respetando el conducto administrativo, se comunique con el señor Jorge Iván Pulgarín, quien le atenderá y dará trámite inmediato y pertinente; pero, frente a su queja; es importante que sepa que dialogamos personalmente con el rector y se están tomando las medidas respectivas. A su servicio.	-
23	CAR2020ERO 02875	QUEJA CONTRA EL INSTITUTO INTEC	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Con la preocupación que usted señor peticionario, tiene con la Institución Educativa de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, INTEC, en la cual la joven quien tiene pendiente la asignatura Tecnología Información y Comunicación (TICS), por encontrarse inmersa en situación de carácter disciplinario por plagio y el Instituto le dio la oportunidad de volverla a cursar de manera virtual. Como es de su conocimiento, ante la emergencia del COVID 19, las Instituciones están en adaptación para el cumplimiento del pensum académico, las básicas que tenían pendiente ya han cumplido virtualidad, como lo expresa su Administrador Doctor Héctor Cataño. Igualmente le informo que el instituto ha dispuesto ya unas fechas para que su hija pueda cursar esta asignatura. Es importante que para cursar la asignatura TICS, su hija Isabela Bedoya Ramírez, se comunique con la administración del Instituto, es decir con el señor Héctor Cataño, para organizar horarios y fecha	SI
24	CAR2020ERO 02883	QUEJA DEL LA INSTITUCIÓN GABO	RECURSOS HUMANOS	Atento Saludo, En atención a la solicitud, se procedió a enviar comunicación a todas las instituciones Educativas Oficiales del Municipio de Cartago, recordándoles, la obligación por parte de todos los funcionarios públicos en atender y tramitar todas las solicitudes que realicen los ciudadanos, ante cualquier entidad pública. Así mismo se remitió oficio a la Señora Angélica Grajales, informándole el correo electrónico por medio del cual puede solicitar el certificado de estudios, la cual se adjunta	SI

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

### 5.11.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2020	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	7
TRÁMITES	11
SONIDO Y OTROS	0
CUPOS	1
TRANSPORTE	0
PAE	0
ADMINISTRATIVOS	0
SALUD	1
COBROS	1
E.T.D.H.	1
N.E.D.D.	0
NO IDENTIFICADA	0
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG	1
CONVIVENCIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

**ANÁLISIS:** De las 24 quejas radicadas en la Secretaría de Educación durante el año 2020, 7 corresponden a quejas contra Docentes y/o Directivos Docentes, 11 a la realización de trámites ya sea en las Instituciones educativas o en la Secretaría de Educación las demás con quejas presentadas contra las Instituciones por diferentes motivos como lo describe el cuadro anterior.

### 5.11.3. INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

QUEJAS 2020	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ZARAGOZA	2
S.M.J.	3
M.A.	2
ACADÉMICO	2
A.L.P	1
A.H.G	0
R.M.B.	2
C.C.	2
GABO	0
I.P.	1
M.Q.P.	0
L.G	0
SEM	8
OTRO (Privados y ETDH)	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA</b> Nít: 891.900.493.2	PAGINA [21]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
<b>INFORME</b>		VERSIÓN 1

**ANÁLISIS:** De las veinticuatro quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido del año 2020, ocho corresponden a quejas de trámites administrativos por el no pago de prestaciones sociales, las demás quejas corresponden a las I.E por temas corresponden a maltrato 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	1					1				1	7
TRÁMITES	1		2					2					6		11
SONIDO Y OTROS															0
CUPOS							1								1
TRANSPORTE															0
PAE													1		1
ADMINISTRATIVOS															0
SALUD													1		1
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
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>24</b>

#### 5.12. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

**INTERNET:** En el mes de mayo de 2020 se presentó una falla en el servicio de internet, en todo el Municipio, situación que fue reportada por el área de Tecnología e informática vía telefónica y solucionada por la entidad prestadora del servicio.


**TELÉFONO:** En el mes de mayo de 2020 no se presentó fallas en el servicio 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.

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

## 6. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

- Se recibieron cuatrocientos cuarenta (4400) requerimientos en el mes de mayo de 2020.
- El promedio de radicación de entrada para el mes de mayo de 2020, fue de veintitrés (23) radicaciones diarias.
- En el mes de mayo de 2020 se radicaron 609 documentos externos (EE), y 258 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 46 radicaciones diarias.
- La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de mayo de 2020, es de 100%.
- El ranking Nacional para el mes de mayo de 2020, es de 100%, ocupando el puesto 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 las solicitudes 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 en estado finalizado, sin embargo cuatro requerimientos no fueron tramitados según las políticas de operación por lo cual se solicita a las áreas responsables la ampliación de la respuesta al ciudadano, 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 a esta área, los requerimientos CAR2020ER002380, CAR2020ER002381, corresponden al mes de abril y se encontraban pendientes de finalizar por lo cual se anexa para el respectivo seguimiento.
- El CAR2020ER002261, fue consultado por un ciudadano y se detecto que la respuesta no cumple con las políticas de operación, por lo cual se anexa al informe para que el funcionario amplie la respuesta dada.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [23]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN 1

- De las dos (02) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de mayo de 2020, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada.
- Para el mes de mayo de 2020, se recibieron en la Secretaría de Educación, seis (6) requerimientos más, correspondiente a quejas, reclamos y denuncias, a la fecha tres se encuentran en estado finalizado, los requerimientos 4 y 6, corresponden al mes de febrero, y se encontraban pendientes de finalizar por lo cual se actualiza la información en el siguiente cuadro; las respuestas se encuentran debidamente tramitadas y la respuesta es eficiente, clara y de fondo.
- 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 mayo 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.

Atentamente,



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