

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

## GESTIÓN EDUCACIÓN



INFORME DE:

INFORME PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SECRETARÍA DE LA  
EDUCACIÓN MUNICIPAL DE CARTAGO VALLE

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Septiembre 03 de 2018

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

CAM Centro de Administración Municipal  
 Calle 8 # 6-52 - PBX. 2114101



**TODOS POR  
CARTAGO**

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

**1- INTRODUCCIÓN:** En el presente informe se hace un análisis de los requerimientos que ingresaron a la Secretaría de Educación Municipal en el mes de Agosto de 2018, 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 Agosto, otro de los puntos analizados es el Resumen de radicación en lo que va corrido del Año 2018, comparado con los años 2016 y 2017, el número de radicaciones WEB año corrido 2018.

Un Resumen de radicación de Salida (EE), análisis de requerimientos por dependencia, se realiza un análisis de Derechos de petición, tutelas y quejas radicadas en este despacho.

## 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.

## 5- ELEMENTOS ANALIZADOS

### ESTADO ACTUAL. RESUMEN DE RADICACIÓN.

**PERIODO:** 1° de Agosto de 2018 al 30 de Agosto 2018.

**Fecha de Elaboración:** Septiembre 3 de 2018.

Resumen rápido Global		Todos los valores están redondeados	
<b>Total de Requerimientos</b>	<b>833</b>		
Asignado	242	29%	
Finalizado	578	69%	
Anulado	13	2%	
<b>Clase de requerimientos</b>			
Consulta	9	1%	
Felicitaciones	2	0%	
Tarifa	781	94%	
Queja o Reclamo	7	1%	
Invitación	34	4%	
Fechas de vencimiento Expiradas	0	0%	
Requerimientos que no pertenecen al MEN	0	0%	
Requerimientos agregados esta semana (30)	0		
Requerimientos borrados esta semana (30)	0		
Requerimientos agregados este mes (Septiembre)	0		
Requerimientos borrados en este mes (Septiembre)	0		
► Resumen del año			
Total usuarios registrados	153		
Total Ciudadanos registrados	15647		

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

### Resumen de radicación en lo que va corrido del Año 2018.

MES	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS
Enero 2018	370	21	17	1012
Febrero 2018	736	20	26	1510
Marzo 2018	638	19	33	1117
Abril 2018	712	21	33	1256
Mayo 2018	786	21	37	1308
Junio 2018	668	19	35	1418
Julio 2018	576	20	29	988
Agosto	833	21	40	1120

### Resumen radicación Agosto 2017 VS Agosto 2018.

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
Agosto 2017	709	22	32	1328	60
Agosto 2018	833	21	40	1120	53

### Agosto 2017 VS Agosto 2018.



**ANÁLISIS:** En el mes de Agosto de 2018 se evidenció un aumento en el número de requerimientos radicados, sin embargo se evidencia una disminución en el número de usuarios atendidos, en relación al mismo mes del año 2017.

### RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	Porcentaje
Correo Certificado	32	4%
Correo Electrónico	81	10%
Personal	687	82%
Telefónico	7	1%
Web	26	3%
<b>Total</b>	<b>833</b>	<b>100%</b>

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [4]</b> <b>CÓDIGO:</b> <b>MMDS.800.18.F.1</b>
	<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN 1</b>



En el mes de Agosto el 82 % de los requerimientos llegaron a la Secretaría de Educación mediante el canal personal, seguidamente el correo electrónico con un 10%, la radicación Web tuvo una participación del 3% de los radicados, seguido de la radicación por correo certificado con un 4%, por vía telefónica el 1% de participación.

#### Número de radicaciones WEB año corrido 2018.

Mes/Año	Dic 2017	Enero 2018	Febrero 2018	Marzo 2018	Abril 2018	Mayo 2018	Junio 2018	Julio 2018	Agosto 2018
Número de Radicados en el mes	10	17	26	31	41	55	25	29	26
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	2%	3%	4%	5%	6%	7%	4%	4%	3%

Aunque se evidencia un aumento en la radicación web, la participación es muy baja comparada con el número de requerimientos radicados personalmente, por lo cual se solicita la colaboración de las áreas con el fin de soliciten a las Instituciones Educativas la información por este medio.

#### **REQUERIMIENTOS RADICADOS 2016-2017-2018 DE ENERO A DICIEMBRE.**

No. Requerimientos radicados.			
MES	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
ENERO	592	599	629
FEBRERO	891	660	736
MARZO	891	782	638
ABRIL	706	602	712
MAYO	669	696	786
JUNIO	752	650	668
JULIO	590	697	576
AGOSTO	773	709	833
SEPTIEMBRE	713	693	
OCTUBRE	627	716	
NOVIEMBRE	710	696	
DICIEMBRE	406	370	
TOTAL	8320	7870	5578

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



**ANÁLISIS:** Se puede evidenciar que el año con mayor radicación fue el 2016, sin embargo se evidencia un aumento en el número de requerimientos radicados comparado con el año 2017

#### Resumen de radicación de Salida (EE)

MES	No. Requerimientos Externos	Días Hábiles	Promedio de Radicación diaria
Diciembre 2017	188	20	9
Enero 2018	131	23	6
Febrero 2018	244	20	12
Marzo 2018	236	19	12
Abril 2018	224	21	10
Mayo 2018	282	21	13
Junio 2018	279	19	14
Julio 2018	228	20	11
Agosto 2018	225	21	11

**ANÁLISIS:** Se evidencia disminución en la radicación de salida para el mes de Agosto de 2018 frente al mes inmediatamente anterior, sin embargo el promedio de once (11) radicaciones diarias se mantiene, lo que se puede deducir que hay un promedio de 0.92 radicaciones por área diarias las cuales fueron distribuidas según el siguiente cuadro.

ÁREA	CANTIDAD
Planeación.	41
Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo.	34
Calidad educativa.	29
Despacho.	20
Bienes y Servicios	16
Talento Humano	15
Financiera.	14
Nómina.	10
Administración de Carrera.	9
Oficina administrativa y financiera.	9
Salud ocupacional.	8
Inspección y vigilancia.	6
Oficina de Calidad y Cobertura	5
Jurídica.	4
Manejo del Fondo Prestacional.	2
Unidad de Atención al Ciudadano	2
Tecnología e Informática	1
<b>TOTAL.</b>	<b>225</b>

Según la anterior tabla se evidencia que para el mes de Agosto de 2018 se radicaron 225 requerimientos de salida, siendo las áreas de Planeación, Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo y Calidad educativa, las que más utilizaron esta herramienta de respuesta.

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

### REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA.

**Análisis:** En este informe se puede observar que en el mes de Agosto de 2018 se contestó con una oportunidad de respuesta del 68.79%, y se presentaron 2 requerimiento finalizados fuera de tiempo por parte del área de Calidad Educativa.

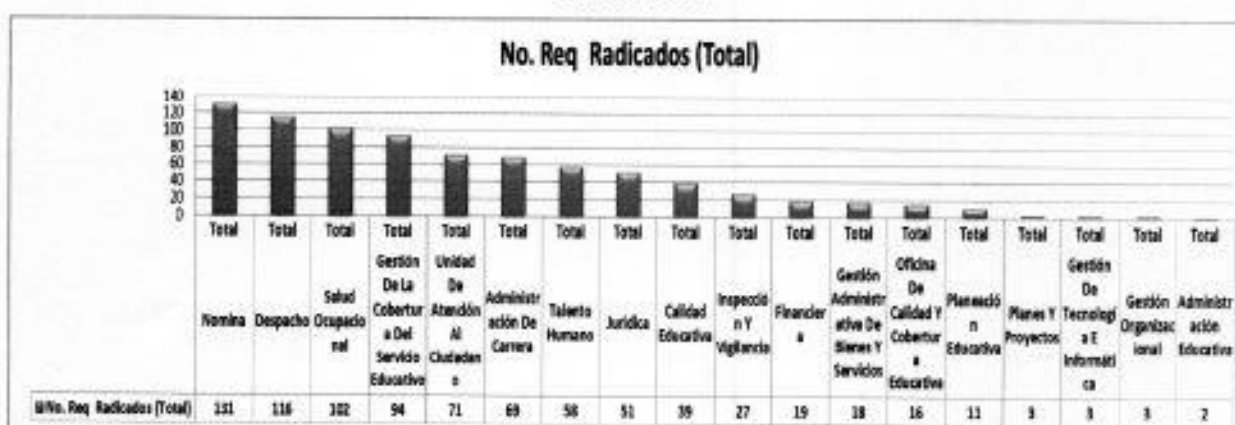
Se da a conocer a los funcionarios que mejor hacen gestión del SAC en el siguiente cuadro:

DEPENDENCIAS POR ESTADO DE FINALIZACIÓN											
SE Cartago											
Fecha Inicial: 01/07/2018					Fecha Final: 31/07/2018						
DEPENDENCIA	Tipo de Requerimiento	No. Req Radicados (Total)	No. Req Finalizados A Tiempo	No. Req Finalizados Fuera de Tiempo	No. Req A Tiempo	No. Req Vencidos	No. Req Anulados	Oportunidad de Respuesta # DE REQUERIMIENTOS	Mayo	Junio	Julio
Nomina	Total	131	109	0	22	0	0	83,21%	1		
Despacho	Total	116	91	0	22	0	3	78,45%			
Salud Ocupacional	Total	102	91	0	9	0	2	89,22%			
Gestión De La Cobertura Del Servicio Educativo	Total	94	63	0	28	0	3	67,02%			
Unidad De Atención Al Ciudadano	Total	71	66	0	4	0	1	92,96%			
Administración De Carrera	Total	69	12	0	60	0	7	17,39%			
Talento Humano	Total	58	28	0	30	0	0	48,28%			
Jurídica	Total	51	28	0	23	0	0	54,90%			
Calidad Educativa	Total	39	24	2	13	0	0	61,54%			2
Inspección Y Vigilancia	Total	27	11	0	16	0	0	40,74%			
Financiera	Total	19	10	0	9	0	0	52,63%			
Gestión Administrativa De Bienes Y Servicios	Total	18	13	0	5	0	0	72,22%			
Oficina De Calidad Y Cobertura Educativa	Total	16	12	0	4	0	0	75,00%			
Planeación Educativa	Total	11	7	0	4	0	0	63,64%			
Planes Y Proyectos	Total	3	3	0	0	0	0	100,00%			
Gestión De Tecnología E Informática	Total	3	2	0	1	0	0	66,67%			
Gestión Organizacional	Total	3	2	0	1	0	0	66,67%			
Administración Educativa	Total	2	1	0	1	0	0	50,00%			
<b>Tota Entidad:</b>		<b>833</b>	<b>573</b>	<b>2</b>	<b>242</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>68,79%</b>			

Se observa que las áreas de Nómina, Despacho y Salud Ocupacional, son las áreas con mayor número de radicados, sin embargo la mejor oportunidad de respuesta la obtuvieron, Planes y Proyectos, Atención al Ciudadano y Salud Ocupacional.

También se puede evidenciar que el área de Calidad dejó vencer 2 requerimientos en el mes de Agosto, por lo cual se solicita al Comité Directivo tomar las medidas necesarias, para mitigar esta situación.

### GRAFICA



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

### 3. INDICADORES DE GESTIÓN:

**4.1 Oportunidad de respuesta:** La Oportunidad de respuesta de la secretaria para para el mes de Agosto de 2018.

	MES												
	Diciembre 2017	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic.
Oportunidad de respuesta	100%	100%	99.62%	100%	100%	99.98%	100%	99.20%	99.68%				
Puesto a Nivel nacional	12	1	24	1	1	6	1	27	10				

En el momento de realizar este informe, el Ministerio de Educación Nacional (MEN), no ha publicado el ranking de la Secretaría de Educación Municipal a nivel Nacional, estos datos se enviaron vía correo electrónico por parte del MEN, a la Secretaría de Educación.



### TENDENCIAS DE RADICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.

Derechos de Petición	
Mes	Radicionados
Diciembre 2017	11
Enero 2018	38
Febrero 2018	28
Marzo 2018	18
Abril 2018	40
Mayo 2018	32
Junio 2018	16
Julio 2018	35
Agosto 2018	32
Septiembre 2018	
Octubre 2018	
Noviembre 2018	
Diciembre 2018	

Durante el mes de Agosto se radicaron 32 Derechos de petición, para un total durante el año de 239 Derechos de petición.

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



**ANÁLISIS:** En el mes de Agosto de 2018 se radicaron ante la Secretaría de Educación treinta y dos (32) derechos de petición, se observa un menor número de radicados frente al mes de Julio de 2018.

#### DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIA.

DEPENDENCIAS	NUMERO DE DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS
ADMINISTRACIÓN DE CARRERA JURÍDICA	24
GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	3
NOMINA	1
SALUD OCUPACIONAL	1
TALENTO HUMANO	2
<b>Total</b>	<b>32</b>

Se evidencia que las solicitudes que más se generaron radicación de Derechos de petición, para el mes de Agosto de 2018 fueron las solicitudes con relación a prestaciones sociales.

#### SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LA RESPUESTA DADA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS EN EL MES DE AGOSTO.

De los 32 derechos de petición radicados en la Secretaría de Educación en el mes de Agosto de 2018, veinticuatro (24) se encuentran en estado asignado, los cuales se relacionan en el cuadro para el respectivo seguimiento

El SAC2018PQR4037, corresponde al mes de Junio y estaba pendiente de respuesta, sin embargo aún se encuentra en estado asignado por lo cual se anexa en el siguiente cuadro para el seguimiento respectivo.

NUMERO SAC	FUNCIONARIO RESPONSABLE	CONTENIDO ESTADO	TIPO DE REQUERIMIENTO
2018PQR4037	Beatriz Restrepo	Solicitud De Reconocimiento y Pago de la Pensión Ordinaria de Jubilación	Asignado
2018PQR5406	Diana Marcela Castillo	Cesantias definitivas	Derecho de petición de interés general y/o particular
2018PQR5405	Diana Marcela Castillo	Cesantias definitivas	Derecho de petición de interés general y/o particular
2018PQR5402	Diana Marcela Castillo	Reliquidación de pensión de Olga beatriz Triana	Derecho de petición de interés general y/o particular

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

2018PQR5401	Diana Marcela Castillo	Reliquidación de pensión de Olga beatriz Triana	Derecho de petición de interés general y/o particular
2018PQR5393	Diana Marcela Castillo	Solicitud pensión de sobreviviente	Derecho de petición de interés general y/o particular
2018PQR5390	Giovanny Otero	Solicitud de información de pago de demanda por prima de servicios	Derecho de petición de interés general y/o particular
2018PQR5365	Diana Marcela Castillo	Solicitud de cesantías parciales	Derecho de petición de interés general y/o particular
2018PQR5366	Diana Marcela Castillo	Solicitud de cesantías parciales	Derecho de petición de interés general y/o particular
2018PQR5301	Diana Marcela Castillo	Solicitud de reconocimiento de cesantías definitivas	Derecho de petición de interés general y/o particular
2018PQR5300	Diana Marcela Castillo	Solicitud de reconocimiento de cesantías definitivas marina Stella moya de castro	Derecho de petición de interés general y/o particular
2018PQR5298	Diana Marcela Castillo	Solicitud de reconocimiento de cesantías definitivas cruz Elena del socorro Cárdenas restrepo	Derecho de petición de interés general y/o particular
2018PQR5297	Diana Marcela Castillo	Solicitud de reconocimiento de cesantías definitivas	Derecho de petición de interés general y/o particular
2018PQR5295	Diana Marcela Castillo	Solicitud de reconocimiento de cesantías definitivas	Derecho de petición de interés general y/o particular
2018PQR5296	Diana Marcela Castillo	Solicitud de reconocimiento de cesantías definitivas	Derecho de petición de interés general y/o particular
2018PQR5294	Diana Marcela Castillo	Solicitud de reconocimiento de cesantías definitivas	Derecho de petición de interés general y/o particular
2018PQR5184	Giovanny Otero	Solicitud de cumplimiento de fallo de sentencia de Jesús Eliecer Olave	Derecho de petición de interés general y/o particular
2018PQR5174	Diana Marcela Castillo	Reasignación salarial por magister	Derecho de petición de interés general y/o particular
2018PQR5173	Diana Marcela Castillo	Reasignación salarial por magister	Derecho de petición de interés general y/o particular
2018PQR5172	Diana Marcela Castillo	Solicitud de cesantías parciales	Derecho de petición de interés general y/o particular
2018PQR5159	Diana Marcela Castillo	Solicitud de ascenso en el escalón	Derecho de petición de interés general y/o particular
2018PQR5026	Diana Marcela Castillo	Solicitud de sustitución pensional y las prestaciones sociales.	Derecho de petición de interés general y/o particular
2018PQR5043	Diana Marcela Castillo	Solicitud de trámite de pensión	Derecho de petición de interés general y/o particular
2018PQR4976	Diana Marcela Castillo	Que acciones realizan sobre sanciones moratorias	Derecho de petición de interés general y/o particular
2018PQR4978	Diana Marcela Castillo	Solicitud pago de cesantías y reliquidación pensión	Derecho de petición de interés general y/o particular

Los ocho (8) requerimientos restantes, se encuentran debidamente finalizados, los cuales se anexan en el cuatro con el fin de hacerle seguimiento.

**SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN FINALIZADOS EN EL MES DE AGOSTO DE 2018:** Se puede evidenciar que los treinta y dos (32) derechos de petición; ocho (8) requerimientos se encuentran en estado finalizado y se muestra calidad en la respuesta dada a casi todos los derechos de petición, sin embargo se solicita al área de Salud Ocupacional informar el número del radicado de salida mediante el cual se dio respuesta al SAC2018PQR4778, así mismo del mes de Julio se requiere ampliación a los SAC2018PQR4238, SAC2018PQR4237, SAC2018PQR4352, SAC2018PQR4210, por insuficiencia en la calidad de la respuesta dada.

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

Se muestran en el siguiente cuadro para el respectivo seguimiento los SAC finalizados en el mes de Agosto:

Numero SAC	Funcionario responsable	Contenido estado	Respuesta
2018PQR5293	Bernardo Antonio Villegas	Solicitud certificado de salarios	Se gestionó información en el sistema humano para la expedición de los documentos solicitados, se entregan documentos al peticionario.
2018PQR4840	Giovanny Otero	Solicitud reliquidación de pagos por escalafón	Se da contestación conforme al SAC2018EE2038 comunicación oficial
2018PQR5004	Julian Alberto Gallego	Solicitud de información de Felpe posada	Se envió comunicación oficial del 31 de julio de 2018 manifestando la revisión realizada del señor en mención mediante SAC 2018EE1807
2018PQR4778	Patricia Londoño	Solicitud de copias de expediente de Claudia lucia Villada	Se procede a enviar copia del expediente de acuerdo a la solicitud.
2018PQR5204	Efraín Rodríguez	Copia integral y completa de la historia laboral a mi nombre	Se informa a la docente que por favor se acerque a las oficinas de la secretaria de educación para proceder a fotocopiar la misma en compañía del funcionario encargado del manejo de las mismas.
2018PQR5183	Diana Marcela Castillo	Solicitud de cumplimiento de fallo de sentencia de Jesús Eliecer Olave	Se anula teniendo en cuenta que por error en la plataforma se generó doble radicado con el SAC2018PQR5184.
2018PQR4977	Diana Marcela Castillo	Solicitud pago de cesantías y reliquidación pensión	Se anula, teniendo en cuenta que se generó doble radicado, con el requerimiento SAC2018PQR4978
2018PQR4773	Efraín Rodríguez	Certificación y aclaración de certificado	Se responde con la comunicación oficial radicada con el no 2018EE1897 de 1° de agosto de 2018, donde se le remite certificación a nombre de Deisy Johana Sanchez Giraldo estudiante del centro académico ASED.

### SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LA RESPUESTA DADA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUE SE ENCONTRABAN PENDIENTE DE RESPUESTA DEL MES DE JULIO DE 2018.

De los 35 derechos de petición radicados en la Secretaría de Educación en el mes de Julio de 2018, diez (10) requerimientos se encontraban en estado asignado, los otros veintiséis (25) requerimientos se encontraban debidamente finalizados, y se evidencia suficiencia en la respuesta en casi todos,

El SAC2018PQR4035, Se solicita al área de Talento humano la funcionaria Viviana Duque amplió la respuesta dada a este requerimiento,

No.	NUMERO SAC	FUNCIONARIO RESPONSABLE	CONTENIDO ESTADO	RESPUESTA
1	2018PQR4724	Diana Marcela Castillo	Reliquidación de pensión de jubilación María Rubiela Henao Aristizabal	Teniendo en cuenta que la funcionaria encargada del Área de prestaciones sociales se encuentra en vacaciones hasta el 18 de Septiembre de 2018, dicha petición se encuentra en análisis
2	2018PQR4723	Diana Marcela Castillo	Sanción Moratoria	Teniendo en cuenta que la funcionaria encargada del Área de prestaciones sociales se encuentra en vacaciones hasta el 18 de Septiembre de 2018, dicha petición se encuentra en análisis.
3	2018PQR4614	Patricia Londoño	Solicitud corrección Certificado Tiempo de Servicios	Se procede a dejar el documento en ventanilla única

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

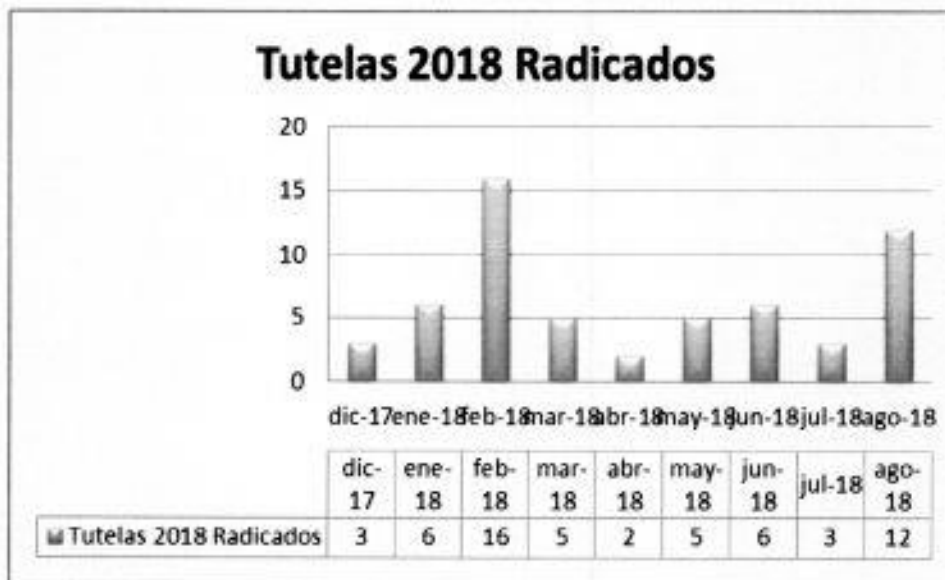
4	2018PQR4644	Julian Alberto Gallego	Solicitud información de	Le manifestamos que por revisión realizada al día 31 de Julio de 2018 en el sistema integrado de matrículas SIMAT, no se encontró ningún registro a nombre del señor FELIPE ANTONIO POSADA ABADIA identificado con cedula de ciudadanía No. 14.570.029. Estaremos atentos a cualquier inquietud o sugerencia sobre el particular
5	2018PQR4627	Julian Alberto Gallego	Solicitud cupo para el grado cuarto en el académico para los menores Raquel Sovia Calvo Henao y Belén Calvo Henao	En respuesta a su solicitud y revisado en el Sistema Integrado de Matricula se evidencia disponibilidad de cupo para el grado solicitado en la jornada mañana. El estudiante se compromete a cumplir cabalmente el manual de convivencia de la I.E. y a tener un rendimiento académico excedente. Tiene notas definitivas del primer y segundo periodo en la actual vigencia de la ciudad de Bogotá. la sede educativa solicita es muy cerca a su lugar de residencia. actualmente se evidencia tres grupos de 31 estudiantes cada uno
6	2018PQR4504	Claudia Viviana Duque	Derecho de petición	No encontramos analizando y gestionando su solicitud de traslado a la secretaria de Educación Departamental del Valle del Cauca, según lo solicitado por usted, una vez se obtenga respuesta se le informará el proceso a seguir
7	2018PQR4428	Diana Marcela Castillo	Derecho de petición	Se dio respuesta al derecho de petición el día 03 de agosto de 2018, en base al artículo 2.4.1.4.5.12 del Decreto 1757 DE 2015
8	2018PQR4425	Claudia Viviana Duque	Información entregada a la secretaria de educación por petición de la fiscalía general de la nación.	Me permito indicarle que teniendo en cuenta que los problemas de amenazas mencionados en la denuncia instaurada en la Fiscalía, no se encuentran relacionados con el desarrollo de sus funciones como docente en la Institución Educativa Zaragoza, si no con una situación familiar, por limite de competencias no es procedente dar inicio a un proceso por amenaza.
9	2018PQR4387	Diana Marcela Castillo	Solicitud modificación salarial	En el comité de repartición organizacional, realizado el día 03 de agosto del presente año se le valido y aprobó la petición a la señora Romero Tabares, procediendo entonces a realizar la modificación en la asignación básica mensual del grado 2A, al grado 2AE mediante resolución no. 105
10	2018PQR4354	Diana Marcela Castillo	Solicitud inscripción en el escalafón docente	Se procedió a inscribir en el escalafón nacional docente a la docente Yusledy Viviana Ramirez en el grado no. 7 por medio de resolución No. 1060 del 03 de agosto de 2018

## 5. Tendencias de radicación Tutelas.

Tutelas 2018	
Mes	Radicados
Diciembre 2017	3
Enero 2018	6
Febrero 2018	16
Marzo 2018	5
Abril 2018	2
Mayo 2018	5
Junio 2018	6
Julio 2018	3
Agosto 2018	12
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>

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

### GRÁFICA.



**Análisis:** En el mes de Agosto de 2018, se radicaron en la secretaría de Educación 12 tutelas. En lo que va corrido del año 2018 se han radicado un total de 55 Tutelas en la Secretaría de Educación, por lo cual se evidencia un promedio de 7 tutelas para el año 2018, en comparación con el mes de Julio se evidencia un aumento significativo en la radicación de tutelas en la Secretaria de Educación, por lo cual se requiere que el área de jurídica entregue un informe más detallado sobre estas tutelas.

**SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LAS TUTELAS DEL MES DE AGOSTO DE 2018:** De las doce (12) tutelas radicadas en la Secretaria de Educación en el mes de Agosto, ninguna de ellas se encuentran pendiente de respuesta al momento del informe, sin embargo no se evidencia suficiencia en la calidad de la respuesta en ninguna de ellas.

No.	NUMERO S.A.C.	FUNCIONARIOS RESPONSABLES	CONTENIDOS	RESPUESTAS
1	2018PQR5108	Giovanny Otero	Notificación auto 1042	Esta área de Educación da por enterado lo referente a auto emanado del juzgado referente a impugnación de tutela impetrada en contra de la S.E.M.
2	2018PQR5003	Giovanny Otero	Tutela 76-147-40-88-005-2018-00147-00 demandante JHON SILVER demandado SEM notificación	Esta área da por enterado lo referente a acción De tutela DENEGADA por improcedente el cual fue notificado a este despacho en el caso del docente en mención
3	2018PQR4960	Giovanny Otero	Tutela 76-147-33-33-002-2018-0019300 demandante Maria Eugenia Lopez demandado SEM ministerio	Esta área da por enterado lo referente a oficio Emanado del juzgado Reconociendo Personeria al Apoderado dentro de los términos que le confiere el poder
4	2018PQR5178	Giovanny Otero	Demandante Ana Mercedes Cardona demandado Inspección tercera con el Indalecio Penilla	Esta área da por enterado lo referente a acción de tutela manifestando le al rector de la I.E. Educativa su contestación como debe de ser via telefónica , debido a que el accionante no vinculó a la secretaria de educación municipal
5	2018PQR4817	Giovanny Otero	Tutela 76-147-4088-005-2018-00119-01 demandante Martha Lucia Melo demandado SEM	Esta área da por enterado lo referente a acción de tutela emanado del juzgado para su proceder jurídico
6	2018PQR4921	Giovanny Otero	Accionante: Maria José Mejía Castillo Accionado: Institución Educativa Maria Auxiliadora-Cartago Valle. Vinculado: Secretaria de Educación Municipio	Esta área da por enterado lo referente a sentencia de tutela referente al derecho a la educación el cual ordena a la institución vincular a la joven a grado decimo
7	2018PQR4917	Giovanny Otero	Adjunto al presente le envío copia del oficio 2827 al 2830 de fecha 6 de agosto de 2018.	Esta área da por enterado lo referente a sentencia T-158 negación de tutela promovida por la accionante debido a carencia actual de objeto.

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

8	2018PQR4916	Giovanny Otero	accionante: Lucia Caicedo Barbosa accionado: Municipio de Cartago Valle Del Cauca y Secretaria de Educación Municipal de Cartago Valle rad.: 7614740030012018-00336-00	Esta área da por enterado lo referente a Auto 3607 Acción de Tutela concediendo la impugnación interpuesta por la accionante en contra del fallo de fecha 31 de julio
9	2018PQR4879	Giovanny Otero	Adjunto al presente le envío copia del oficio 2827 al 2830 de fecha 6 de agosto de 2018. MARTHA TORO	Esta área da por enterado, referente a oficio N° 2829 de fecha 6 de agosto 2018 sentencia N° 1-158 negando la presente acción de tutela por carencia actual de objeto.
10	2018PQR4756	Giovanny Otero	Por medio del presente me permito notificarle Sentencia N° 157 de Julio 31 de 2018, dictado por este despacho Judicial, dentro de la acción de tutela de la referencia, cuya copia se anexa.	Esta Área Da Por Enterado lo referente a Sentencia De Juzgado dictada por el despacho judicial en mención
11	2018PQR4766	Giovanny Otero	Acción de Tutela Accionante: Jhon Silver Libreros Reyes	Se da contestación De Tutela Conforme al SAC2018EE1833
12	2018PQR4755	Giovanny Otero	Se adjunta fallo de tutela en Segunda Instancia No 088 del señor Carlos Alberto Castro Ramirez, según radicado 2018-00395-01	Esta área da por enterado el fallo de tutela para ser anexada al expediente conforme a derecho
13	2018PQR5108	Giovanny Otero	Notificación auto 1042	Esta Área De Educación Da Por Enterado Lo Referente A Auto Emanado Del Juzgado Referente A Impugnación De Tutela Impetrada Encontrar De La S.E.M

### SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LAS TUTELAS DEL MES DE JULIO DE 2018:

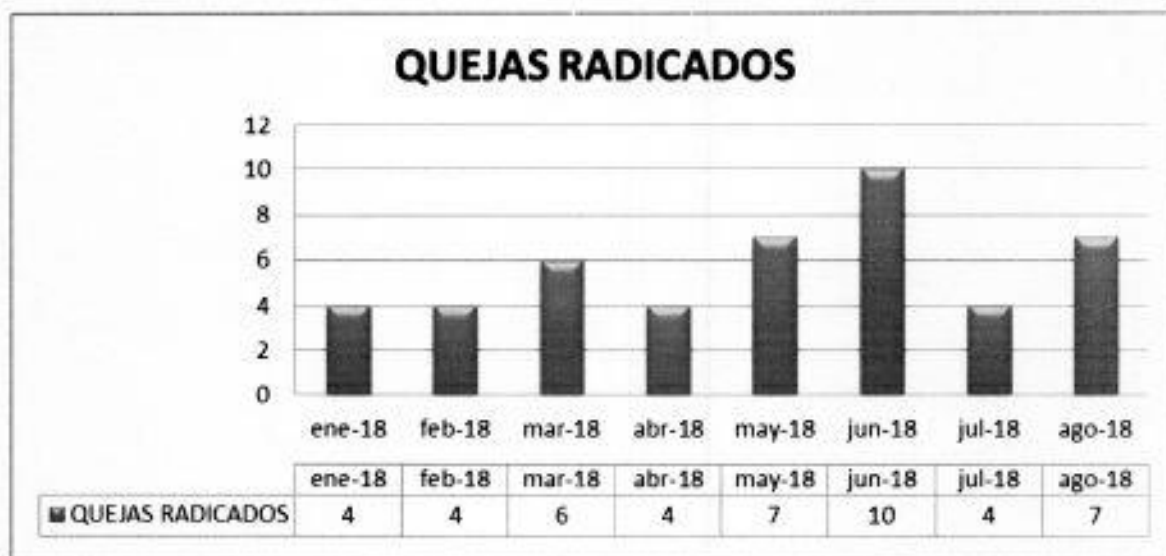
De las tres (3) tutelas radicadas en el mes de julio de 2018, no quedaron tutelas pendientes por respuesta, sin embargo las tutela radicadas con SAC2018PQR4683, SAC2018PQR4276 no demuestra suficiencia en la respuesta dada, por lo cual se solicita al área de jurídica ampliar la respuesta dada, de igual manera en lo que va corrido de año se requiere ampliación de la respuesta dada al SAC2018PQR3567.

### TENDENCIAS DE RADICACIÓN QUEJAS RADICADAS EN EL AÑO 2018, CORREGIDA.

QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero 2018	4
Febrero 2018	4
Marzo 2018	6
Abril 2018	4
Mayo 2018	7
Junio 2018	10
Julio 2018	4
Agosto 2018	7
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

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

### TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS.



La tendencia de radicación de quejas para el año 2018, es de 6 quejas por mes, con un total de 46 quejas.

En la Secretaría de Educación se radicó para el mes de Agosto de 2018 siete (7) quejas, de las cuales solo una (1) se encuentra en estado finalizado, las otras seis aún están asignadas a las diferentes áreas, se relacionan a continuación con el fin de realizar el seguimiento respectivo:

No	No. SAC	CIUDADANO	ESTADO	CONTENIDO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	RESPUESTA
40	2018PQR5558	Lopez Rios, Maria Lucy	Asignado	El día 31 de Agosto de 2018 llamó la señora María Lucy López Ríos, para presentar una queja en contra de la docente del grado 2-2 en la Institución Educativa Maria Auxiliadora, porque la docente grita a mi nieta y aunque hay varios padres de familia que t	CLAUDIA VIVIANA DUQUE	
41	2018PQR5557	Lopez Rios, Maria Lucy	Asignado	El día 31 de Agosto de 2018 llamó la señora María Lucy López Ríos, para presentar una queja en contra de la docente del grado 2-2 en la Institución Educativa Maria Auxiliadora, porque la docente grita a mi nieta y aunque hay varios padres de familia que t	CLAUDIA VIVIANA DUQUE	
42	2018PQR5412	Anónimo, Anónimo	Asignado	Soy docente del I.E Académico, sede principal y quiero denunciar que el coordinador nunca esta, no cumple el horario, la sede siempre está sola y los docentes no tenemos apoyo de ellos directivos docentes, no hay una figura de autoridad, para dar cierta i	CLAUDIA VIVIANA DUQUE	
43	2018PQR5315	Padres Antonio Holguín.	Asignado	Queja por Reemplazo de Docente	CLAUDIA VIVIANA DUQUE	

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

44	2018PQR5104	Quintero Moscoso, Paola Andrea	Asignado	Mi hijo estudia en el Colegio Industrial en el Grado Sexto, el docente Francisco Botero, del Área de Matemáticas y Artística, el docente no ha querido revisarle los cuadernos a mi hijo y le dice frases como a que va al colegio si él ya perdió el año,	CLAUDIA VIVIANA DUQUE	
45	2018PQR4949	Morales Román, Magnolia	Asignado	IRREGULARIDADES DE EL DOCENTE JAVIER ISAZA	CLAUDIA VIVIANA DUQUE	
46	2018PQR4751	Ospina Gutiérrez, Fernán Augusto	Finalizado	Mi hija estudia en Maria Auxiliadora, en grado Décimo jornada de la mañana, de la sede principal y en el salón en el que ella estudia crearon un grupo de WhatsApp, que llamaron alcohólicos anónimos, todas las niñas consumieron alcohol a excepción de tres	LUIS HOLMES QUINTERO	Se dio respuesta mediante SAC2018RE1867 y una vez revisada la información se evidencia suficiencia en la respuesta.

**ANÁLISIS:** por lo cual se solicita a áreas ampliar la respuesta dada a las quejas que durante el año 2018 no se respondió con suficiencia en la respuesta dada al petionario, estas quejas son:

Queja No. 6, con radicado No. 2018PQR496, queja No. 7 con radicado No. 2018PQR557, queja No. 2 con radicado No. 2018PQR599, queja No. 8 con radicado No. 2018PQR878, queja No. 9 con radicado No. 2018PQR1081, queja No. 3 con radicado No. 2018PQR1185, queja No. 11, con radicado No. 2018PQR1782, queja No. 15, con radicado No. 2018PQR2210, queja No. 21 con radicado No. 2018PQR3171, queja No. 22 con radicado No. 2018PQR3340, queja No. 25 con radicado No. 2018PQR3667, queja No. 38 con radicado No. 2018PQR4558.

### SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

**INTERNET:** En el mes de Agosto de 2018 se presentaron fallas intermitentes en el servicio de internet, lo cual fue informado mediante correo electrónico a la alta dirección.

**TELÉFONO:** En el mes de Agosto de 2018 no se presentó ninguna suspensión del servicio, pero se le informo al área de Sistemas de la SEM sobre las continuas quejas que han presentado los usuarios a la hora de comunicarse con la línea 2112324.

**PLATAFORMA SAC:** Para el mes de Agosto 2018 la plataforma del SAC, ha presentado duplicidad en los requerimientos radicados, se informó mediante correo electrónico al Ministerio de Educación, a partir del mes de octubre entrará una versión actualizada del SAC, sin embargo el Ministerio Informa que estos requerimientos que son duplicados no se deben anular teniendo en cuenta que esto perjudica la oportunidad de respuesta de la secretaria de Educación por lo cual se debe dar la misma respuesta en ambos requerimientos.

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

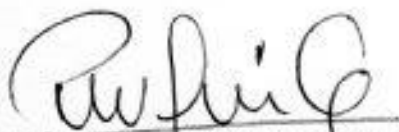
#### RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS

- Se recibieron ochocientos treinta y tres (833) requerimientos en el mes de Agosto de 2018, de los cuales se encuentran quinientos noventa y uno (591) en estado finalizado, doscientos veinte y seis (226) requerimientos asignados y diez y seis (16) anulados.
- El promedio de radicación de entrada para el mes de agosto de 2018 fue de cuarenta (40) radicaciones diarias.
- El promedio de radicación de salida para el mes de Agosto de 2018 es de once (11) radicaciones diarias. Para un total en el mes de 225 radicaciones de salida.
- Según información del MEN sobre el porcentaje en la oportunidad de respuesta para el mes de Agosto de 2018 fue del 99.68% y se ocupó puesto diez (10) en el ranking nacional.
- En el mes de Agosto de 2018 se radicaron ante la Secretaría de Educación treinta y dos (32) derechos de petición, se observa un menor número de radicados frente al mes de Julio de 2018.
- De los treinta y dos (32) derechos de petición; ocho (8) requerimientos se encuentran en estado finalizado y se muestra calidad en la respuesta dada a casi todos los derechos de petición, sin embargo se solicita al área de Salud Ocupacional informar el número del radicado de salida mediante el cual se dio respuesta al SAC2018PQR4778.
- Los 35 Derechos de petición radicados en el mes de Julio se requiere que las áreas amplíen la respuesta dada al: SAC2018PQR4238, SAC2018PQR4237, SAC2018PQR4352, SAC2018PQR4210.
- De los treinta y dos (32) derechos de petición radicados en el mes de Mayo se le solicitó al área de Escalafón, ampliación en la respuesta en los requerimientos 2018PQR2728 Y 2018PQR2914 ya que no demuestran suficiencia en la respuesta dada.
- En el mes de Agosto de 2018, se radicaron 12 tutelas en mes de Agosto de 2018 y no quedaron tutelas pendientes de respuesta.
- La tutela radicada con SAC2018PQR3567 radicada en el mes de Junio, no demuestra suficiencia en la respuesta dada, por lo cual se solicita al área de jurídica ampliar la respuesta dada.
- De las 3 tutelas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de Julio, ninguna de ellas se encuentran pendiente de respuesta al momento del informe, sin embargo se evidencia en dos (2) de las tutelas radicadas en este despacho, no demuestra suficiencia en la calidad de la respuesta a los requerimientos SAC2018PQR4683, SAC2018PQR4276, por lo cual se solicita a las áreas competentes ampliar la respuesta dada al peticionario.

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

- En lo que va corrido del año 2018 se han radicado un total de cincuenta y cinco (55) quejas de las cuales se solicita a las áreas correspondientes ampliar la respuesta dada a los peticionarios a las siguientes quejas son: Queja No. 1, con radicado No. 2018PQR496, queja No. 7 con radicado No. 2018PQR557, queja No. 2 con radicado No. 2018PQR599, queja No. 8 con radicado No. 2018PQR878, queja No. 9 con radicado No. 2018PQR1081, queja No. 3 con radicado No. 2018PQR1185, queja No. 11, con radicado No. 2018PQR1782, queja No. 15, con radicado No. 2018PQR2210, queja No. 21 con radicado No. 2018PQR3171, queja No. 22 con radicado No. 2018PQR3340, queja No. 25 con radicado No. 2018PQR3667, queja No. 38 con radicado No. 2018PQR4558.
- Se realizó el debido seguimiento a la calidad de la respuesta de todos los Derechos de Petición, las Tutelas y las Quejas para el mes de Agosto de 2018.

Atentamente,



**PAULA ANDREA GIRALDO RODRÍGUEZ**  
**Profesional Universitario**  
**Líder de área**  
**Atención al Ciudadano.**  
**Secretaría de Educación Municipal.**