

 <b>ALCALDÍA DE CARTAGO</b>	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [1]
		CÓDIGO: MESG- AS-F13
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	VERSIÓN 1

## **INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN Y RADICACIÓN**

### **PERIODO ANALIZADO**

**Del 1 al 31 de agosto de 2025**

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL  
GESTIÓN EDUCACIÓN – ATENCIÓN AL CIUDADANO  
P.U. ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY**



 <b>ALCALDÍA DE CARTAGO</b>	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [2]
		CÓDIGO: MESG-AS-F13
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	VERSIÓN 1

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO .....	4
ALCANCE .....	4
CONTENIDO Y DESARROLLO.....	5
1. RANKING SECRETARÍA DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL.....	5
2. RESUMEN DE RADICACIÓN MES.....	5
3. RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL.....	6
4. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL.....	7
5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA.....	8
6. SEGUIMIENTO POR TIPO DE REQUERIMIENTO.....	11
7. REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIO.....	12
8. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS.....	14
9. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.....	15
10. PUBLICACIÓN DE RESPUESTAS A PQRS ANÓNIMAS.....	15
11. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.....	16



 <p><b>ALCALDÍA DE CARTAGO</b></p>	<p align="center"><b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b></p>	PAGINA [3]
		CÓDIGO: MESG-AS-F13
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	VERSIÓN 1

## INTRODUCCIÓN

El siguiente documento presenta la información estadística, recopilada en un periodo de tiempo determinado y que se almacena en el sistema de información SACv2, en concordancia con el procedimiento “Gestionar Solicitudes y Correspondencia” donde de manera sistematizada y acompañada de un análisis, que permite identificar las fortalezas y debilidades del Sistema de Atención al Ciudadano, servirá de insumo definir una línea de acción para la mejora continua de las actividades del procedimiento.

La información contenida en este informe se agrupa en componentes que permiten dar una mirada general al procedimiento y se identifican de la siguiente forma:

### **1. Información General**

Identificación de los requerimientos que ingresaron por la plataforma SACv2 a la Secretaría de Educación Municipal en el mes de estudio, teniendo en cuenta un resumen global del número de requerimientos, los tipos de requerimientos que ingresaron, los canales de comunicación utilizados por los usuarios para realizar las solicitudes durante el mes de estudio, ejes temáticos, quejas y tutelas.

### **2. Oportunidad de respuesta por Dependencia**

Reporte de las dependencias correspondiente al mes de estudio, junto con el indicador de total de requerimientos que se debieron finalizar en el mes, total de requerimientos finalizados a tiempo y su respectiva oportunidad en la respuesta para las comunicaciones asignadas por área, finalmente se muestra el total de radicados vencidos para mayor control.

### **3. Requerimientos por funcionario**

Reporte discriminado por funcionarios organizados por dependencia.

### **4. Análisis de la prestación del servicio de los tres grandes proveedores**

La unidad de atención al ciudadano cuenta actualmente con tres proveedores servicio telefónico, internet y plataforma SACv2.

### **5. Publicación de respuestas a PQRSD anónimas**

Se usa este medio de comunicación porque como indica Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, *“cuando se desconozca la información sobre el destinatario, la respuesta a su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación se publicará en la página web por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará efectuada al finalizar el día siguiente”*. No obstante, la respuesta quedará registrada en la publicación para su consulta.

### **6. Recomendaciones**

Sugerencias y recomendaciones para una mejor gestión y que ayudarán a tener mayor control de las radicaciones y sus respuestas.



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [4]
		CÓDIGO: MESG-AS-F13
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	VERSIÓN 1

### OBJETIVO

Realizar un seguimiento del comportamiento de la radicación de la Secretaría de Educación a través del Sistema de Atención al Ciudadano SAC, conforme a los parámetros del procedimiento “Gestionar solicitudes y correspondencia”, que permita identificar las fortalezas y debilidades para definir una línea de acción para la mejora de las actividades del procedimiento.

### ALCANCE

Este informe inicia con la recolección y sistematización de la información necesaria para la hacer del análisis del desempeño del subproceso “Atención al Ciudadano” y finaliza con la comunicación del informe a las áreas de gestión a través de memorandos internos y a la comunidad por medio de la página web del municipio.



 <b>ALCALDÍA DE CARTAGO</b>	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [5]
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	CÓDIGO: MESG-AS-F13
		VERSIÓN 1

## CONTENIDO Y DESARROLLO

### 1. RANKING SECRETARÍA DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL

El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de estudio fue el No. 1, el Ministerio de Educación publica este reporte en la plataforma SAC.

RANKING AÑO 2025												
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
% Oportunidad de respuesta SEM	99,82%	99,85%	99,93%	100,00%	100,00%	99,89%	99,82%	99,77%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Puesto a Nivel Nacional	4	8	5	1	1	9	7	10	0	0	0	0

### 2. RESUMEN DE RADICACIÓN MES

- **Requerimientos:** correspondientes a los tipos documentales, denuncias, felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y trámites.

<b>Total de Requerimientos</b>	<b>888</b>
Abierto	0
Finalizado	811
Asignado	76
En trámite	1
Anulado	0

- **Legalizaciones:** Durante el mes de agosto de 2025 se recibieron las solicitudes, correspondientes a las refrendaciones, exclusivamente en el módulo de legalizaciones, con la finalidad de certificar la legalidad de los documentos de estudio (diplomas, actas de grado y certificados de estudio) realizados en Instituciones Educativas públicas y privadas e instituciones de educación para el trabajo y desarrollo.

<b>Total de Legalizaciones</b>	<b>130</b>
Abierto	0
Finalizado	105
Asignado	0
En trámite	0
Rechazado	25

Del 1 al 31 de agosto de 2025, se recibieron 130 (ciento treinta) solicitudes, las cuales el 80,77% fueron finalizadas y el 19,23% fueron rechazadas.

 <b>ALCALDÍA DE CARTAGO</b>	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [6]
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	CÓDIGO: MESG-AS-F13
		VERSIÓN 1

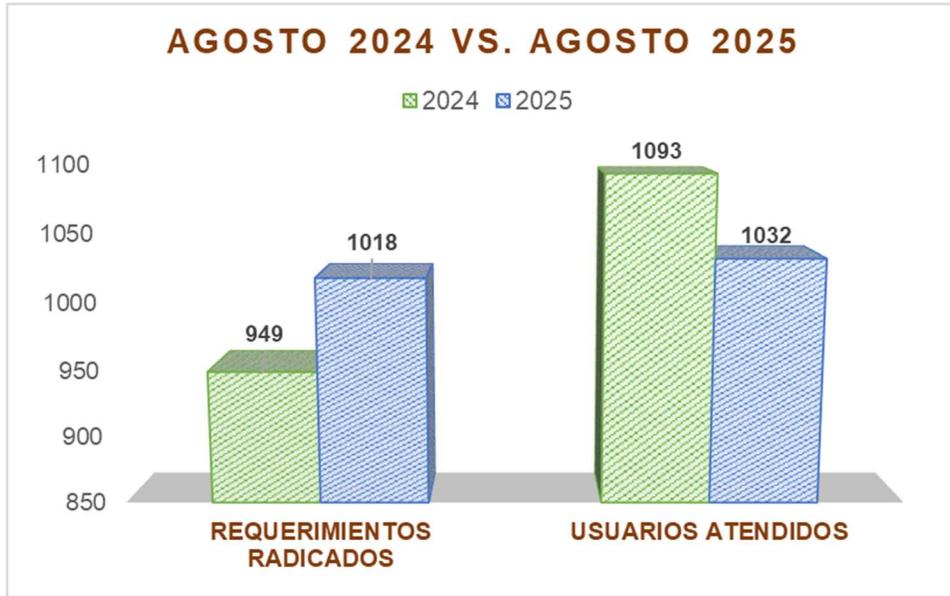
### 3. RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL

AÑO 2025					
MES	Nº REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS POR DÍA
Enero	1.068	21	51	1.262	60
Febrero	1.415	20	71	1.583	79
Marzo	1.289	20	64	1.469	73
Abril	1.042	17	61	1.193	70
Mayo	1.021	21	49	1.221	58
Junio	951	19	50	1.002	53
Julio	1.432	21	68	1.437	68
Agosto	1.018	19	54	1.032	54
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
<b>TOTAL</b>	<b>9.236</b>	<b>158</b>	<b>468</b>	<b>10.199</b>	<b>516</b>

- Comparación de radicación del mes de agosto del año anterior con el mismo mes del presente año.

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
2024	949	19	50	1093	58
2025	1018	19	54	1032	54

**GRÁFICO COMPARATIVO**

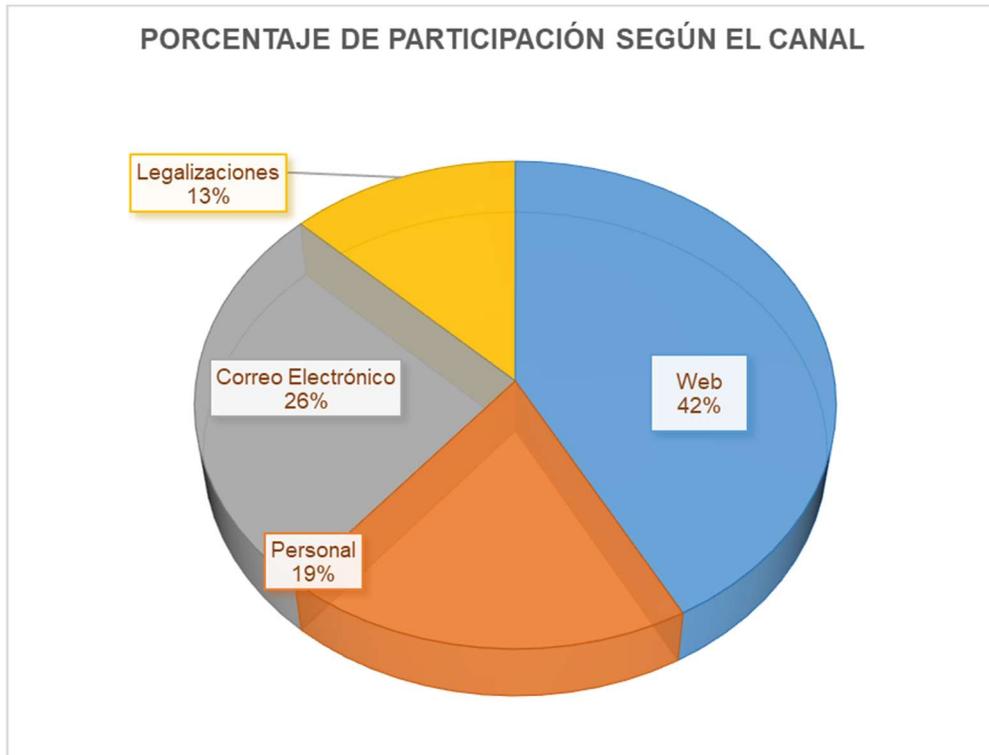


Se evidencia que, entre los meses de comparación, para el año de 2025, se presentó un incremento del 6,78% en el número de requerimientos radicados por los diferentes canales y una disminución del 5,91% en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior.

**4. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL**

Canal	Número	%
Web	428	42,0%
Personal	193	19,0%
Correo Electrónico	267	26,2%
Legalizaciones	130	12,8%
Correo Certificado	0	0,0%
Telefónico	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>1018</b>	<b>100%</b>





Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio, fueron el WEB con el 42%, CORREO ELECTRÓNICO con un 26%, PERSONAL con un 19%, MODULO DE LEGALIZACIONES con un 13%.

La Oportunidad de Respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de estudio se encuentra en los rangos del semáforo del tablero de indicadores en color verde.

Oportunidad de Respuesta S.E.M. año 2025												
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
% Oportunidad de Respuesta S.E.M	99,82%	99,85%	99,93%	100,00%	100,00%	99,89%	99,82%	99,77%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

A continuación, se describe la fórmula aplicada por el MEN para arrojar los resultados del indicador del área de Atención al Ciudadano.

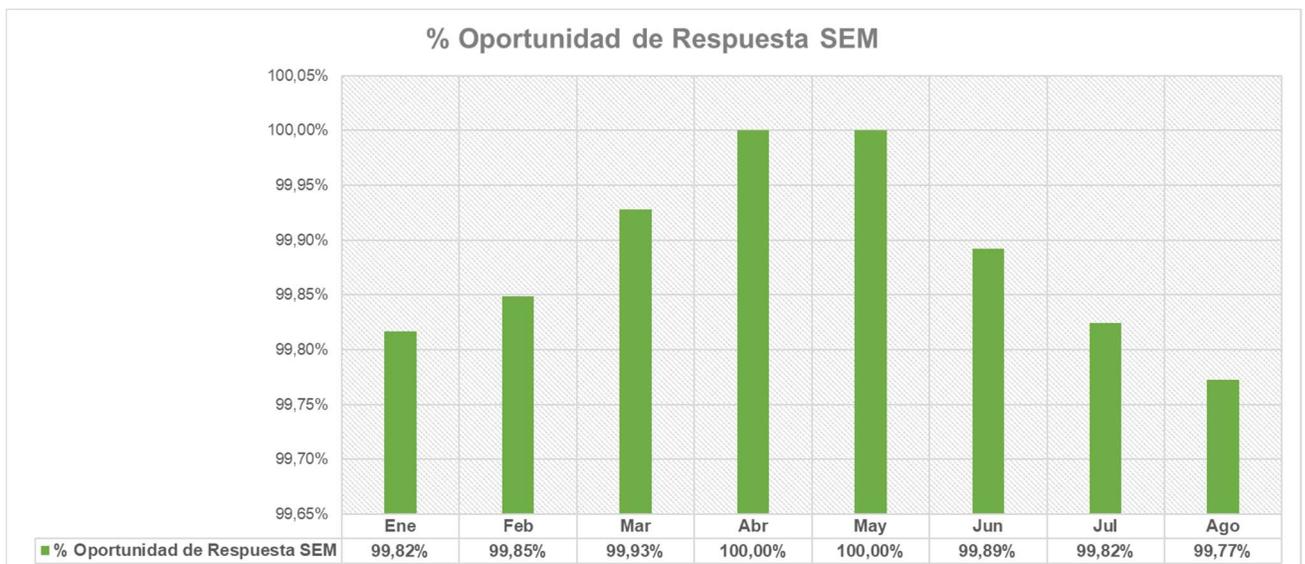
$$\frac{(\text{Total requerimientos finalizados} + \text{requerimientos asignados} + \text{requerimientos anulados} + \text{requerimientos en trámite}) - (\text{requerimientos vencidos})}{\text{Total de requerimientos radicados}}$$

Total de requerimientos radicados

**Nota:** El indicador se calcula, teniendo en cuenta los requerimientos asignados, en trámite y abiertos que finalizaron durante el mes de **AGOSTO**.



Oportunidad de Respuesta	
Total Requerimientos	1.319
Total Finalizados a tiempo	1.316
Requerimientos vencidos	3
<b>% Oportunidad de Respuesta</b>	<b>99,77%</b>



**Para tener en cuenta:**

El no cumplimiento de los requisitos:

- Oportunidad (Contestar los requerimientos dentro de los términos legales)
- Resolverlos de fondo con claridad, precisión y congruencia con lo solicitado y
- Ser puesta en conocimiento del peticionario

Genera que la organización incurra en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.



 <b>ALCALDÍA DE CARTAGO</b>	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [10]
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	CÓDIGO: MESG-AS-F13
		VERSIÓN 1

**- OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA MES DE ESTUDIO.**

Estos resultados se obtienen del total de requerimientos que debían responder los funcionarios de la Secretaría de Educación en el mes de estudio, es decir que tengan fecha de vencimiento durante el periodo correspondiente al inicio del mes y finalización de este, incluidos aquellos que venían asignados y en trámite de los meses anteriores.

Nº	DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	36	36	100,00%
2	DESPACHO	36	36	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	24	21	87,50%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	18	18	100,00%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	109	109	100,00%
6	GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	4	4	100,00%
7	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	23	23	100,00%
8	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	45	45	100,00%
9	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	119	119	100,00%
10	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	2	2	100,00%
11	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	7	7	100,00%
12	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	787	787	100,00%
13	GESTIÓN FINANCIERA	39	39	100,00%
14	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	63	63	100,00%
15	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	1	1	100,00%
16	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	6	6	100,00%
<b>TOTALES</b>		<b>1319</b>	<b>1316</b>	<b>99,77%</b>

## 5. SEGUIMIENTO POR TIPO DE REQUERIMIENTO

### Identificación de tutelas por mes

En revisión del reporte de los requerimientos radicados durante el mes de estudio, se identificaron cinco (5) acciones de tutela.

TUTELAS	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Radicados		23	27	8	8	15	5	7	5	0	0	0

Se evidenció que el 100% se encuentran finalizadas oportunamente.

### Identificación de quejas, reclamos y denuncias por mes

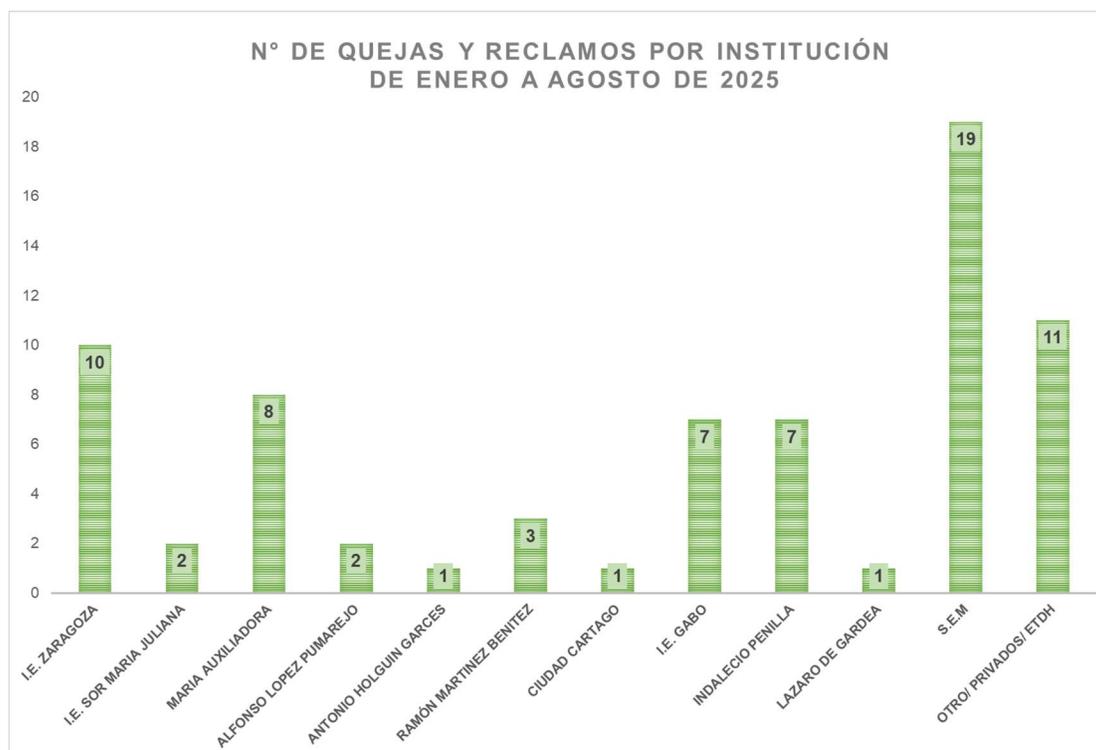
QUEJAS Y RECLAMOS	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Radicados		4	14	8	8	11	16	6	5	0	0	0

Para el mes de estudio, la radicación correspondiente a quejas, reclamos y/o denuncias fue de cinco (5) requerimientos, se encontró que el 100% se encuentran finalizados.

### Identificación de las quejas y reclamos por Institución Educativa Oficial, Privada, ETDH o SEM.

Para el mes de estudio, en el Sistema de Atención al Ciudadano, se radicaron cinco (5) quejas, dos (2) clasificadas como quejas contra docentes o directivos docentes, dos (2) reclamación ante la Secretaría de Educación y una (1) quejas sobre negación de cupo o derecho a la educación.

Se consolidaron las quejas, reclamos y denuncias, las cuales se detallan por Entidad en la siguiente grafica.



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>							PAGINA [12]	
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>							CÓDIGO: MESG-AS-F13	
								VERSIÓN 1	

QUEJAS Y RECLAMOS	I.E. ZARAGOZA	I.E. SOR MARIA JULIANA	MARIA AUXILIADORA	ALFONSO LOPEZ PUMAREJO	ANTONIO HOLGUIN GARCES	RAMÓN MARTINEZ BENITEZ	CIUDAD CARTAGO	I.E. GABO	INDALECIO PENILLA	LAZARO DE GARDEA	S.E.M	OTRO/ PRIVADOS/ ETDH
Acoso escolar y bullying	1											2
Contra administrativos	3			1				2	2			
Convivencia estudiantes/ docentes									2			
Negación de cupo/derecho a la educación						1		2				2
Necesidades especiales		1							1			
Alimentación Escolar PAE												1
Quejas contra Docentes y Directivos Docentes	4	1	7	1	1	2		3	2	1		2
Riesgos Infraestructura/accidentalidad	2											
Trámites							1					
Denuncias/Costos educativos			1									4
Reclamos de trámites de secretaría de educación											19	
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>11</b>

## 6. REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIO

### Requerimientos radicados por funcionario y oportunidad de respuesta

Para el mes de estudio se evidencia tres (3) requerimientos finalizados fuera de tiempo, lo cual incide en el posicionamiento en el Ranking Nacional en cuanto a la oportunidad de respuesta.

RADICADO	FECHA CREACIÓN	CIUDADANO	ASUNTO	FECHA VENCIMIENTO	PLAZO / FECHA FINALIZADO	ESTADO FINALIZADO
CAR2025ER007569	26/08/2025	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACION ESCOLAR ALIMENTOS PARA APRENDER	CONVOCATORIA: ESCUELA PAE TEMA: PLANEACIÓN FINANCIERA - 22 de agosto - 9:00 am	29/08/2025	01/09/2025	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO
CAR2025ER007043	06/08/2025	NUTRIENDO SONRISAS	Entrega informe técnico del mes de julio 2025 ? contrato no.12-398-2024	29/08/2025	01/09/2025	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO
CAR2025ER007045	06/08/2025	NUTRIENDO SONRISAS	Entrega informe técnico del mes de julio 2025 ? contrato no.12-398-2024	29/08/2025	01/09/2025	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO

N°	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ABIMAEEL MARIN MEJIA	5	5	100,00%
2	ADRIANA LUCIA SEPULVEDA QUINTERO	28	28	100,00%
3	ANGELA MARIA RENDÓN MARÍN	3	3	100,00%
4	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT	1	1	100,00%
5	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	6	6	100,00%
6	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	15	15	100,00%
7	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	8	8	100,00%
8	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	6	6	100,00%
9	EVARISTO MORALES CABRERA	10	10	100,00%
10	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	7	7	100,00%
11	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	1	1	100,00%
12	GIANCARLO UPEGUI RIVAS	2	2	100,00%
13	GLORIA INES ARISTIZABAL GONZALEZ	10	10	100,00%
14	GLORIA MARTINA JARAMILLO GARCIA	2	2	100,00%
15	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	39	39	100,00%
16	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN	119	119	100,00%
17	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	12	12	100,00%
18	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	21	21	100,00%
19	JUAN MANUEL ALZATE TRUJILLO	2	2	100,00%
20	JULIAN ALBERTO GALLEGRO DIAZ	28	28	100,00%
21	KATHERINE DAYANA SANCHEZ GUTIERREZ	83	83	100,00%
22	LEONARDO LONDOÑO DUQUE	9	9	100,00%
23	LEYDI VANESSA QUINTERO CARDONA	4	4	100,00%
24	LINA MARIA GIRALDO OSPINA	1	1	100,00%
25	LINA MARÍA VÉLEZ MEJÍA	39	39	100,00%
26	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	4	4	100,00%
27	MARCELA VARGAS GÓMEZ	13	13	100,00%
28	MARIA ELENA ISAZA OSORIO	37	37	100,00%
29	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	8	8	100,00%
30	MIRYAM RUIZ HURTADO	3	3	100,00%
31	MONICA ALEJANDRA RAMIREZ ANGULO	7	7	100,00%
32	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	108	108	100,00%
33	PABLO CESAR TORO DUQUE	7	7	100,00%
34	PATRICIA LONDOÑO ROJAS	24	24	100,00%
35	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	41	41	100,00%
36	SANDRA MILENA VÁSQUEZ AGRADO	25	25	100,00%
37	SINDY MARIANA VARGAS GIRALDO	27	27	100,00%
38	SOFIA CARMONA DUQUE	3	3	100,00%
39	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	16	13	81,25%
40	VALERIA POSADA ORREGO	2	2	100,00%
41	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	533	533	100,00%
<b>TOTALES</b>		<b>1.319</b>	<b>1.316</b>	<b>99,77%</b>

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [14]
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	CÓDIGO: MESG-AS-F13
		VERSIÓN 1

## 7. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Durante el mes de agosto, se recibieron un total de diez (10) requerimientos correspondientes a quejas, reclamos y tutelas, encontrándose el 100% en estado.

Nº	RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	ASUNTO REQUERIMIENTO	FUNCIONARIO ASIGNADO	RADICADO SALIDA	ASUNTO SALIDA	CALIDAD DE LA RESPUESTA CUMPLE/NO
161	CAR2025ER006940	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	Derecho de petición a resultón convocatoria 0742 del 24 de julio del 2025	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	CAR2025EE008383	Respuesta a reclamación sobre criterios de evaluación - Proceso de encargo Coordinador.	SI
162	CAR2025ER006977	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	RECLAMO POR PROCESO DE SELECCION DE COORDINADOR EN LA I.E ZARAGOZA	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	CAR2025EE008387	Respuesta a reclamación sobre proceso de selección - Encargo Coordinador I.E. Zaragoza 2025	SI
163	CAR2025ER007411	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - FORMACIÓN DOCENTE	CORDINADORA VIVIANA ES GRITONA, MAL GENIADA Y A TODA HORA QUIERE ECHAR ESTUDIANTES	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2025EE008995	RESPUESTA CAR2025ER007411. CORDINADORA VIVIANA ES GRITONA, MAL GENIADA Y A TODA HORA QUIERE ECHAR ESTUDIANTES.	SI
164	CAR2025ER007511	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - CENTROS DE PRÁCTICA	QUEJA POR MALTRATO Y VIOLENCIA INFANTIL EN EL AULA	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2025EE009283	RESPUESTA CAR2025ER007511. QUEJA POR MALTRATO Y VIOLENCIA INFANTIL EN EL AULA.	SI
165	CAR2025ER007644	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIFICULTAD PARA GRADO	QUEJA POR NEGACION DE GRADO Y VULNERACION AL DERECHO FUNDAMENTAL A LA EDUCACION	ABIMAEAL MARIN MEJIA	CAR2025EE009174	Respuesta	SI
166	CAR2025ER007068	TUTELAS - 2 DÍAS	Fwd: AVOCA:761474003002 2025 00555 00	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE008434	RESPUESTA TUTELA	SI
167	CAR2025ER007081	TUTELAS - 2 DÍAS	AUTO admite tutela CLAUDIA GONZALEZ ECHEVERRY	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE008436	Prorroga	SI
168	CAR2025ER007156	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00056-00	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE008561	RESPUESTA APERTURA INCIDENTE	SI
169	CAR2025ER007160	TUTELAS - 1 DÍA	Fwd: Notificación Admisión Tutela Rad. 2025-00318-00	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE008551	RESPUESTA TUTELA	SI
170	CAR2025ER007382	TUTELAS - 2 DÍAS	AVOCA:761474003002 2025 00581 00	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE008822	RESPUESTA TUTELA	SI

En cuanto a criterios de calidad de respuesta, se evalúan diez (10) respuestas, se evidencia que el 100% tienen una respuesta clara, congruente y de fondo.

## 8. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

Análisis de la prestación del servicio de los tres grandes proveedores que tiene la Unidad de Atención al Ciudadano como son: servicio telefónico, internet y WEB (plataforma SACv2).

**INTERNET:** En mes de estudio no se presentaron intermitencias en el servicio de internet, que implicaran cese de actividades.

**TELÉFONO:** A la fecha de la elaboración de este informe, se evidencia que la Secretaría de Educación continúa sin servicio telefónico, dicho servicio se encuentra interrumpido desde el mes de agosto de 2021, completando cuatro (4) años sin brindar acceso a este canal a la ciudadanía. En varias ocasiones la alta dirección ha solicitado al despacho del alcalde y a la Dirección TIC, el restablecimiento de este servicio, sin embargo, aún no se ha solucionado el problema, por lo cual cada mes se informa al comité directivo sobre esta situación en los informes mensuales del área.

**PLATAFORMA S.A.C:** Durante el mes de estudio, no se presentó intermitencia en el acceso y operación de la plataforma SACv2, por lo que fue necesario modificar el proceso de radicación automatizada de requerimientos en la plataforma SACv2, una vez restablecida, se procedió al registro.

 <b>ALCALDÍA DE CARTAGO</b>	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [15]
		CÓDIGO: MESG-AS-F13
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	VERSIÓN 1

## 9. PUBLICACIÓN DE RESPUESTAS A PQRSD ANÓNIMAS

Para el periodo de referencia se radicó tres (3) requerimientos anónimos.

RADICADO REQUERIMIENTO	FECHA CREACIÓN	CIUDADANO	ASUNTO	FECHA VENCIMIENTO	RADICADO SALIDA
CAR2025ER006913	04/08/2025 14:12:29	ANÓNIMO	ELCY MARGARITA VALLEJO-SOLICITUD HISTORIA LABORAL	27/08/2025	CAR2025EE008958
CAR2025ER007204	12/08/2025 16:16:04	ANONIMO ANONIMO	Traslado por competencia - 2025-ER-0362168 (2025-EE-230493)	3/09/2025	CAR2025EE008843
CAR2025ER007411	20/08/2025 15:33:55	ANÓNIMO	CORDINADORA VIVIANA ES GRITONA, MAL GENIADA Y A TODA HORA QUIERE ECHAR ESTUDIANTES	10/09/2025	CAR2025EE008995

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

Sugerencias y recomendaciones para una mejor gestión y que ayudarán a tener mayor control de las radicaciones y sus respuestas.

- Se recomienda revisar los documentos pendientes por recibir en formato físico y el semáforo que está ubicado en el botón de inicio de la plataforma SAC diariamente, para asegurar la gestión de los documentos asignados a su dependencia de manera oportuna.
- Si el requerimiento es de una petición de interés general y no se puede dar respuesta en los términos, se puede solicitar prórroga justificada con oficio enviado al ciudadano y remitido a Atención al Ciudadano. Solo el Líder SAC puede duplicar el tiempo para la respuesta, por lo que deberá darse a conocer la necesidad.
- Se recomienda a los jefes de las dependencias y funcionarios responsables de las respuestas de los radicados de la entidad, la importancia de verificar antes de firmar, la coherencia de respuestas brindadas a usuarios frente a requerimientos y la verificación que se haya contestado la totalidad de solicitudes de cada usuario.
- Cada jefe de oficina debe monitorear los radicados que se encuentran vencidos en su área, según los informes mensuales de gestión y requerir su respuesta, recordando la normatividad y las posibles responsabilidades disciplinarias.
- Se recomienda que, al interior de las dependencias, se registren acciones en el plan de mejoramiento por proceso respectivo, a fin de que se establezcan actividades que no permitan el vencimiento en el trámite y cierre de PQRSD, para atender así los requerimientos en cuanto a calidad, oportunidad y coherencia.

 <p><b>ALCALDÍA DE CARTAGO</b></p>	<p><b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b></p>	PAGINA [16]
		CÓDIGO: MESG-AS-F13
	<p><b>INFORME EJECUTIVO</b></p>	<p>VERSIÓN 1</p>

- Realizar seguimiento a las dependencias para tramitar los requerimientos con la finalidad de que se dé respuesta a los ciudadanos, dentro de los términos de ley.
- Asistir o solicitar periódicamente capacitaciones del aplicativo SACv2 sobre la gestión y control de los PQRSDF.


---

**ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY**  
Profesional Universitario  
Líder del área de Atención al Ciudadano

Elaboró: Érica Viviana Vanegas Monroy (Profesional Universitario Atención al Ciudadano)  
Revisó: Evaristo Morales (Jefe de Oficina de Administración Educativa)  
Aprobó: Evaristo Morales (Jefe de Oficina de Administración Educativa)



Número de radicación

2025-ER-0362168

Fecha de radicación

2025-08-06 1:47:28 PM

Usuario anónimo

SI

## Detalle de la solicitud

Objeto de su PQRSDF

Cartago valle del cauca 6 de agosto de 2025.

Por medio de la presente presento queja sobre la docente Ofelia del área de castellano de la Institución Educativa María Auxiliadora de la ciudad de Cartago, ya que a mi hija estudiante de dicha institución del grado 8-3 la docente todas las clases les coloca talleres de 12 puntos en adelante, cada punto de con hasta dos preguntas, exigiendo que dicha actividad sea entregada para el día siguiente y así sucesivamente todos los días Ya que la clase toca cuatro días a la semana. Como por si fuera poco los días que No hay clases, ya que son sábados, domingos o festivos la docente coloca dos y tres talleres para cada día de descanso, es decir si hay tres días de descanso son tres talleres adicionales Y así sucesivamente, los justifica diciendo que dichas actividades son porque van a tener esos días libres y entonces para que no descansen las niñas.

Además de colocar dichos talleres que son muy largos, les indica a las niñas que deben aprenderse todas esas preguntas ya que son para un examen al día siguiente y así sucesivamente sucede todos los días.

La sobrecarga de actividades que ejerce la docente Ofelia sobre mi niña y las otras niñas es insostenible. Llegando al punto de causarle a mi hija depresión y ansiedad ya que no puede Ni siquiera asistir a sus clases extracurriculares de deporte y nunca tiene un fin de semana libre para descansar.

También quería hacer la solicitud a la docente de tecnología e informática Luciana para que dé un plazo mayor para la entrega de un videojuego que le solicitó a las niñas, ya que a las niñas no les queda el tiempo suficiente para trabajar en dicho videojuego. Adicionalmente es un tema nuevo y para realizar cada parte del juego deben ver nuevamente videos o tutoriales lo que lleva muchísimo tiempo.La docente Luciana es muy respetuosa comprensiva y amable, pero no hacemos la solicitud directamente nosotras, ya que esto se presta para que quizá señalen a mi hija. La docente estipuló un buen tiempo pero no es suficiente teniendo en cuenta que para cada paso deben buscar en internet un tutorial de cómo se debe hacer y adicional a eso cada vez que se termina un mundo o nivel este no se

guarda y en muchas ocasiones se borra y toca empezar de nuevo. Este videojuego se debe presentar para este viernes 8 de agosto de 2025 y no sabemos ni cómo lo vamos a lograr.

Finalmente quiero resaltar que los docentes son muy respetuosos amables y tolerantes con todas las niñas, solo pido por favor se midan en la cantidad de actividades que les ponen ya que esta sobrecarga de actividades en casi todas las materias es insostenible.



 <b>ALCALDÍA DE CARTAGO</b>	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [1]
	<b>MEMORANDO</b>	CÓDIGO: MAGD-AD-130.2-F36
		VERSION: 6

Cartago, 22 de agosto de 2025



CAR2025ER007204  
CAR2025EE008843

Señor(A)  
**ANONIMO ANONIMO**  
ANONIMA  
Cartago, Valle Del Cauca

Asunto: Respuesta

Cordial saludo

En el adjunto encontrará la respuesta emitida por la IE educativa María Auxiliadora, estaremos como siempre siendo el puente para el cumplimiento de nuestra misión en el territorio.

Atentamente,

**ANGELA MARIA RENDÓN MARÍN**  
Secretaría de Educación Municipal - Cartago  
DESPACHO

Correspondencia externa Calidad Educativa 2025  
Proyectó: ABIMAELE MARIN MEJIA  
Revisó: ANGELA MARIA RENDÓN MARÍN

Anexos: RESPUESTA QUEJA ANÓNIMA MARIA AUXILIADORA..docx

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARIA AUXILIADORA</b> NIT.891.901.020-7 – DANE.176147001241 Resolución No. 000481 de Junio 15/2007 de la Secretaría de Educación Municipal. CÓDIGO: PAAD.600.8.011.02. CODIGO POSTAL 762021	
<b>RESPUESTA QUEJA</b>		

Cartago, Valle del Cauca, 20 de agosto de 2025

Ofc: 20082025-074

Señora:

**ANGELA MARÍA RENDÓN MARÍN**

Secretaria de Educación Municipal Cartago

E.S.M.

**Asunto:** Respuesta a queja anónima – Radicado N.º 2025-ER-0362168

Cordial saludo en nombre de la Institución Educativa María Auxiliadora.

En atención a la comunicación presentada de manera anónima el pasado 6 de agosto de 2025 y trasladada por la Secretaría de Educación Municipal, relacionada con las docentes María Ofelia Bustamante Gil (Castellano) y Luciana Belén Gaviria Franco (Tecnología e Informática), me permito informarles que se les solicitó a las docentes dar respuesta al escrito de queja anónima presentada, entregando evidencias de las circunstancias o hechos allí contenidos, una vez surtido el tiempo entregado y pronunciadas las docentes me permito dar respuesta con base en los descargos rendidos y en la revisión institucional realizada:

**1. Sobre el área de Castellano – Docente María Ofelia Bustamante Gil**

La docente manifiesta que las actividades académicas realizadas con el grado 8-3 corresponden a una planificación pedagógica clara y progresiva, enmarcada en el plan de estudios institucional y en las orientaciones del Ministerio de Educación Nacional, circunstancias verificada con el plan de área.

Las exposiciones literarias se organizaron en equipos con tiempo de preparación entre 8 días y mes y medio, según el turno de cada grupo. Estas fueron acompañadas permanentemente en clase y retroalimentadas después de su presentación.

Los talleres evaluativos no se asignan de forma improvisada ni masiva, sino como complemento de las exposiciones. Se desarrollan en clase, se socializan, se hacen observaciones y solo después de ello se evalúan, correspondiendo únicamente con la temática trabajada.

Un ejemplo de esta dinámica fue el taller iniciado el 6 de agosto, basado en comprensión lectora, con un total de 20 preguntas que fueron trabajadas en clase, inicialmente con dos sesiones y luego con flexibilidad hasta el 14 de agosto, ampliando el plazo para que todos los estudiantes pudieran cumplir.

Respecto a las tareas en fines de semana o festivos, la docente aclara que son mínimas y corresponden a procesos de lectura a largo plazo, como la lectura de un libro asignado para todo el mes de agosto.

“Dejando Huella y Educando para la Vida”

Calle 17 # 1-168N, Teléfono: 3195552748, Cartago (V), E-mail:

[i.emariaauxiliadoracartago@gmail.com](mailto:i.emariaauxiliadoracartago@gmail.com)

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARIA AUXILIADORA</b> NIT.891.901.020-7 – DANE.176147001241 Resolución No. 000481 de Junio 15/2007 de la Secretaría de Educación Municipal. CÓDIGO: PAAD.600.8.011.02. CODIGO POSTAL 762021	
<b>RESPUESTA QUEJA</b>		

La profesora enfatiza que en ningún momento ha buscado sobrecargar a los estudiantes ni imponer tareas desmedidas. Por el contrario, ha procurado crear un ambiente de aprendizaje activo, con acompañamiento y flexibilidad, pero también con el llamado al cumplimiento de los deberes académicos, parte esencial de la formación integral, como lo corrobora la señora coordinadora Gloria Nancy Rentería.

## 2. Sobre el área de Tecnología e Informática – Docente Luciana Belén Gaviria Franco

La docente aclara que el proyecto de videojuego referido en la queja se asignó con tres meses de anticipación (desde el 6 de mayo), tiempo que considera suficiente para planear, desarrollar y presentar la actividad, asunto verificado en los planes curriculares.

Durante ese tiempo los estudiantes contaron con acompañamiento permanente, tanto en las clases presenciales como a través de múltiples canales de comunicación (WhatsApp, correo electrónico, Classroom, llamadas), incluso fuera de su jornada laboral, asunto verificado según consta en anexos.

Para quienes tenían dificultades con el servicio de internet en casa, se ofreció la posibilidad de usar los equipos y la conectividad de la institución, previa solicitud en rectoría. Solo tres estudiantes hicieron uso de este recurso que rectoría aprobó en su momento.

El plazo de entrega fue el 8 de agosto y fue ampliado hasta el 12 de agosto, con el fin de garantizar que todos los estudiantes tuvieran oportunidad de realizar ajustes de último momentos o culminar el proyecto.

Frente a la metodología, la docente explica que el uso de tutoriales en línea es una estrategia de autonomía y autoaprendizaje, propia del área de tecnología, que fortalece competencias investigativas y de resolución de problemas. Aclara que en clase siempre se ofrecieron espacios para atender dudas colectivas, pero que en muchas ocasiones los estudiantes manifestaron no tener inquietudes.

La docente resalta que el propósito de esta actividad no es la dificultad en sí misma, sino fomentar en los estudiantes la capacidad de planear, cumplir plazos y enfrentar retos tecnológicos, competencias fundamentales para su vida académica futura y su desempeño en el mundo laboral. Estos aspectos y condiciones fueron verificados por coordinación y la rectoría, al igual que la ciudadana que interpone la queja admite que existió un buen tiempo, aspecto que considera la gestión directiva que para el nivel de complejidad y acompañamiento fue suficiente.

## 3. Consideraciones institucionales

Como rector de la Institución Educativa María Auxiliadora, debo resaltar que ambas docentes han demostrado:

- Planeación curricular clara y coherente, enmarcada en los planes de estudio y lineamientos oficiales.

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARIA AUXILIADORA</b> NIT.891.901.020-7 – DANE.176147001241 Resolución No. 000481 de Junio 15/2007 de la Secretaría de Educación Municipal. CÓDIGO: PAAD.600.8.011.02. CODIGO POSTAL 762021	
<b>RESPUESTA QUEJA</b>		

- Flexibilidad en los procesos académicos, otorgando plazos adicionales y generando apoyos cuando se requiere.
- Disponibilidad y apertura al diálogo, tanto con estudiantes como con familias, a través de canales presenciales y virtuales.
- Respeto y trato cordial, reconocidos incluso en la misma queja anónima.
- En este sentido, la institución respalda el trabajo realizado por las docentes y considera que no existe evidencia de sobrecarga sistemática de actividades. Sí se reconoce, no obstante, que el acompañamiento familiar y la comunicación directa con los docentes es fundamental para aclarar percepciones o dificultades antes de que estas se conviertan en inconformidades mayores.
- Es importante que los proyectos y actividades escolares de los estudiantes se realicen por ellos a tiempo, con planificación de las mismas y aprovechando el acompañamiento docente y familiar, evitando realizaciones tardías e indagando al docente sobre inquietudes o dudas.

#### 4. Invitación final

La educación implica tanto derechos como deberes: los estudiantes tienen derecho a procesos de calidad, con respeto a sus tiempos y necesidades, y al mismo tiempo el deber de cumplir con las responsabilidades escolares que forman su disciplina, constancia y autonomía.

Por ello, invito cordialmente a la acudiente que presentó la queja a acercarse a la institución y sostener un diálogo directo con las docentes y con la coordinación, de manera que podamos revisar conjuntamente la situación académica de su hija y, de ser necesario, ajustar estrategias pedagógicas en beneficio del proceso formativo.

Nuestro compromiso es seguir trabajando por una educación integral, responsable y humana, donde los estudiantes aprendan con calidad y cuenten con el acompañamiento de docentes, directivos y familias en un ambiente de confianza y respeto.

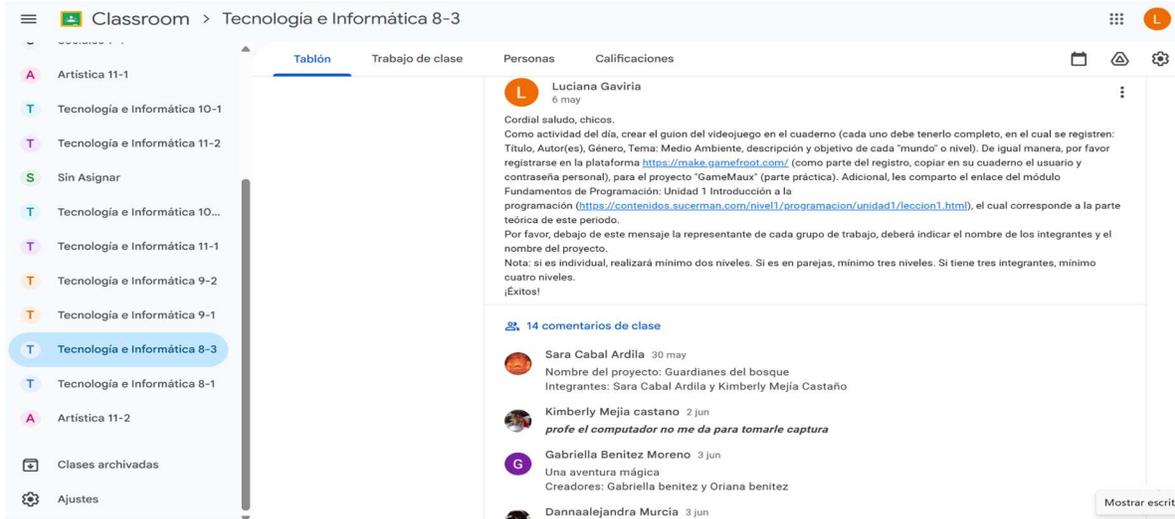
Cordialmente,



**RODRIGO ALEXANDER LONDOÑO VALENCIA**  
Rector

Anexo: acompañamiento de actividades con estrategia remota.

	<p><b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARIA AUXILIADORA</b>          NIT. 891.901.020-7 – DANE. 176147001241          Resolución No. 000481 de Junio 15/2007 de la Secretaría de Educación Municipal.          CÓDIGO:          PAAD.600.8.011.02. CODIGO POSTAL 762021</p> <p><b>RESPUESTA QUEJA</b></p>	
---	---	--



**Classroom > Tecnología e Informática 8-3**

**Tablón** Trabajo de clase Personas Calificaciones

**Luciana Gaviria** 6 may

Cordial saludo, chicos.

Como actividad del día, crear el guion del videojuego en el cuaderno (cada uno debe tenerlo completo, en el cual se registren: Título, Autor(es), Género, Tema: Medio Ambiente, descripción y objetivo de cada "mundo" o nivel). De igual manera, por favor registrarse en la plataforma <https://make.gamefroot.com/> (como parte del registro, copiar en su cuaderno el usuario y contraseña personal), para el proyecto "GameMaux" (parte práctica). Adicional, les comparto el enlace del módulo Fundamentos de Programación: Unidad 1 Introducción a la programación (<https://contenidos.sucerman.com/nivel1/programacion/unidad1/leccion1.html>), el cual corresponde a la parte teórica de este periodo.

Por favor, debajo de este mensaje la representante de cada grupo de trabajo, deberá indicar el nombre de los integrantes y el nombre del proyecto.

Nota: si es individual, realizará mínimo dos niveles. Si es en parejas, mínimo tres niveles. Si tiene tres integrantes, mínimo cuatro niveles.

¡Éxitos!

**14 comentarios de clase**

**Sara Cabal Ardila** 30 may  
Nombre del proyecto: Guardianes del bosque  
Integrantes: Sara Cabal Ardila y Kimberly Mejia Castaño

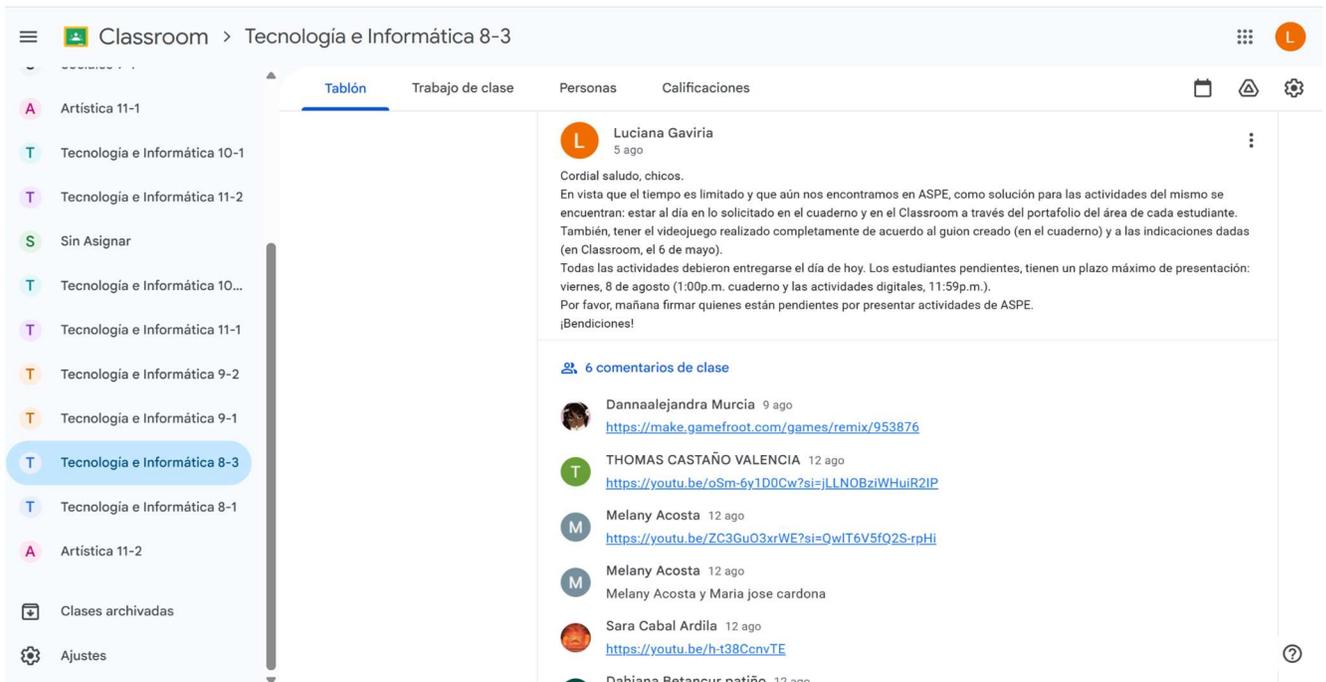
**Kimberly Mejia castano** 2 jun  
*prof e el computador no me da para tomarle captura*

**Gabriella Benitez Moreno** 3 jun  
Una aventura mágica  
Creadores: Gabriella benitez y Oriana benitez

**Dannaalejandra Murcia** 3 jun

Mostrar escrito

Pantallazo No. 1



**Classroom > Tecnología e Informática 8-3**

**Tablón** Trabajo de clase Personas Calificaciones

**Luciana Gaviria** 5 ago

Cordial saludo, chicos.

En vista que el tiempo es limitado y que aún nos encontramos en ASPE, como solución para las actividades del mismo se encuentran: estar al día en lo solicitado en el cuaderno y en el Classroom a través del portafolio del área de cada estudiante. También, tener el videojuego realizado completamente de acuerdo al guion creado (en el cuaderno) y a las indicaciones dadas (en Classroom, el 6 de mayo).

Todas las actividades debieron entregarse el día de hoy. Los estudiantes pendientes, tienen un plazo máximo de presentación: viernes, 8 de agosto (1:00p.m. cuaderno y las actividades digitales, 11:59p.m.).

Por favor, mañana firmar quienes están pendientes por presentar actividades de ASPE.

¡Bendiciones!

**6 comentarios de clase**

**Dannaalejandra Murcia** 9 ago  
<https://make.gamefroot.com/games/remix/953876>

**THOMAS CASTAÑO VALENCIA** 12 ago  
<https://youtu.be/oSm-6y1D0Cw?si=jLLNOBziWHuIR2IP>

**Melany Acosta** 12 ago  
<https://youtu.be/ZC3Gu03xrWF?si=QwIT6V5fQ2S-rpHI>

**Melany Acosta** 12 ago  
Melany Acosta y Maria jose cardona

**Sara Cabal Ardila** 12 ago  
<https://youtu.be/h-t38CenvTE>

**Dahiana Betancur patíño** 12 ago

Pantallazo No. 2

## REQUERIMIENTO

CIUDADANO	ANÓNIMO	No. IDENTIFICACIÓN	0
TIPO DE REQUERIMIENTO	QUEJA	CANAL	WEB
RADICADO	<b>CAR2025ER007411</b>	No. FOLIOS	0
FECHA CREACIÓN	20/08/2025 15:33:55	ESTADO	FINALIZADO
FECHA FINALIZADO	26/08/2025 15:02:07		

**ASUNTO** CORDINADORA VIVIANA ES GRITONA, MAL GENIADA Y A TODA HORA QUIERE ECHAR ESTUDIANTES

## CONTENIDO

Yo como madre de familia quiero manifestar mi inconformidad con el trato que la señora coordinadora Viviana le da a los estudiantes de bachillerato en la institucion RMB. Me parece muy triste que una persona que deberia dar ejemplo y apoyar a los jovenes, los trate con desprecio y mala actitud. Mi hijo y otros compañeros me han contado que ella les habla feo, los ignora cuando tienen dudas y hasta los hace sentir mal por cosas que no tienen culpa.

No es justo que los estudiantes se sientan mal por ir al colegio, que tengan miedo de hablar o de pedir ayuda por temor a que los regañen sin razon. La educacion debe ser un espacio de respeto y comprension, no de humillaciones. Yo entiendo que hay normas, pero eso no justifica el maltrato ni las palabras ofensivas.

Ya varios padres hemos notado esta situacion y nos preocupa mucho. No queremos problemas, pero si pedimos que se revise el comportamiento de la coordinadora y que se tomen medidas para garantizar un ambiente sano y respetuoso para todos los estudiantes. Ellos merecen ser escuchados y tratados con dignidad.

Gracias por leer esta queja, espero que se haga algo al respecto por el bien de nuestros hijos.

Una madre preocupada.

¿RADICAR EN OTRA ENTIDAD?



## DESTINO

DEPENDENCIA	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	FUNCIONARIO	EVARISTO MORALES CABRERA
TIPO DOCUMENTAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	EJE TEMÁTICO	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - FORMACIÓN DOCENTE - SI RR

PLAZO	15 DÍAS HÁBILES - (TIPO DOCUMENTAL)	FECHA VENCIMIENTO	<b>10/09/2025</b>
-------	-------------------------------------	-------------------	-------------------

CON COPIA A:

ANEXOS

## DOCUMENTOS ADJUNTOS

No hay registros para mostrar

CORRESPONDENCIA EXTERNA RELACIONADA

No hay registros para mostrar

CORRESPONDENCIA INTERNA RELACIONADA

No hay registros para mostrar

## NOVEDADES

FECHA CREACIÓN	USUARIO	ESTADO	NOVEDAD	COMENTARIO	TIPO
20/08/2025 15:33:55	ANONIMO	ABIERTO	EL REQUERIMIENTO SE CREÓ CON EL NÚMERO DE RADICADO CAR2025ER007411		VISIBLE CIUDADANO
20/08/2025 16:30:04	asepulveda	ASIGNADO	EL REQUERIMIENTO FUE ASIGNADO AL FUNCIONARIO EVARISTO MORALES CABRERA		VISIBLE CIUDADANO
26/08/2025 10:07:02	evaristomoraless	EN TRAMITE	EL REQUERIMIENTO SE ENCUENTRA EN TRÁMITE, SE ESTÁ GENERANDO LA RESPUESTA.		VISIBLE CIUDADANO
26/08/2025 10:07:53	evaristomoraless		ACTUALIZACIÓN RESPUESTA	LA RESPUESTA DEL REQUERIMIENTO FUE ENVIADA PARA LA APROBACIÓN	TRÁMITE INTERNO
26/08/2025 15:01:38	arendon		ACTUALIZACIÓN RESPUESTA	LA RESPUESTA DEL REQUERIMIENTO FUE APROBADA POR EL USUARIO arendon	TRÁMITE INTERNO
26/08/2025 15:01:38	arendon	FINALIZADO	EL REQUERIMIENTO FUE FINALIZADO.	EL REQUERIMIENTO FUE FINALIZADO	VISIBLE CIUDADANO

 <b>ALCALDÍA DE CARTAGO</b>	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [1] CÓDIGO: MAGD-AD-130.2-F36
	<b>MEMORANDO</b>	VERSION: 6

Cartago, 26 de agosto de 2025



CAR2025ER007411  
CAR2025EE008995

Señor(A)  
**ANÓNIMO**

Asunto: RESPUESTA CAR2025ER007411. CORDINADORA VIVIANA ES GRITONA, MAL GENIADA Y A TODA HORA QUIERE ECHAR ESTUDIANTES.

Cordial saludo:

A través del Sistema de Atención al Ciudadano, SAC, bajo el radicado No. **CAR2025ER007411**, allegan a este Despacho, queja anónima, para nuestro conocimiento con asunto denominado: **“CORDINADORA VIVIANA ES GRITONA, MAL GENIADA Y A TODA HORA QUIERE ECHAR ESTUDIANTES”**, documento, en el cual, la madre preocupada, expresa textualmente, lo siguiente:

*“Yo como madre de familia quiero manifestar mi inconformidad con el trato que la señora coordinadora Viviana le da a los estudiantes de bachillerato en la institucion RMB. Me parece muy triste que una persona que deberia dar ejemplo y apoyar a los jovenes, los trate con desprecio y mala actitud. Mi hijo y otros compañeros me han contado que ella les habla feo, los ignora cuando tienen dudas y hasta los hace sentir mal por cosas que no tienen culpa.*

*No es justo que los estudiantes se sientan mal por ir al colegio, que tengan miedo de hablar o de pedir ayuda por temor a que los regañen sin razon. La educacion debe ser un espacio de respeto y comprension, no de humillaciones. Yo entiendo que hay normas, pero eso no justifica el maltrato ni las palabras ofensivas.*

*Ya varios padres hemos notado esta situacion y nos preocupa mucho. No queremos problemas, pero si pedimos que se revise el comportamiento de la coordinadora y que se tomen medidas para garantizar un ambiente sano y respetuoso para todos los estudiantes. Ellos merecen ser escuchados y tratados con dignidad.*

*Gracias por leer esta queja, espero que se haga algo al respecto por el bien de nuestros hijos.*

Al respecto, este Despacho, le responde, que teniendo en cuenta, que se trata de una queja anónima, se remite oficio dirigido al rector de la Institución Educativa Ramón Martínez Benítez, a fin nos allegue, un informe sobre los hechos descritos en el anónimo, con el objeto de prevenirnos de incurrir en quejas temerarias con sus implicaciones jurídicas o en la comprobación de la comisión real y efectiva de los presuntos hechos descritos en el anónimo, en el cual, se determine varios aspectos puntuales relacionados con la queja.

Por otro lado, le comunicamos, que teniendo en cuenta este tipo de incidentes, para presentar una queja formal ante la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Alcaldía Municipal, en contra de la funcionaria, debemos tener lo siguiente: **i. Determinar, en lo posible y precisamente las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos denunciados. ii. La identificación del presuntamente autor de la falta, concisamente. iii. Aportar pruebas que se**

Secretaría de Educación Municipal  
educacion@cartago.gov.co  
Carrera 2° No 12 – 50  
Código Postal: 762021

 <b>ALCALDÍA DE CARTAGO</b>	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [1]
		CÓDIGO: MAGD-AD-130.2-F36
	<b>MEMORANDO</b>	VERSION: 6

tengan y se desean hacer valer; (si son documentales, que sean legibles o videos, o grabaciones telefónicas). **iv.** Aportar dirección domiciliaria o residencial electrónica para las notificaciones, (tanto del quejoso como del presuntamente embrollado en la falta disciplinaria). (Subrayas nuestras).

De otra parte, respecto a las quejas anónimas, este Despacho, tiene muy claro, que se debe tener en cuenta, al momento de remitir quejas ante la Secretaría de Educación y a la Oficina de Control Interno Disciplinario, lo siguiente:

***“1. Determinar en lo posible y puntualmente las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos en conocimiento.***

***2. La identificación del funcionario que presuntamente cometió la falta, aunque sea de forma sumaria. (no es requisito indispensable).***

***3. Aportar pruebas que tenga en su poder y desee hacer valer en su favor, si aporta documentos que estos sean completamente legibles.***

***4. Aportar dirección tanto física como electrónica para posteriormente sean tenidas en cuenta a la hora de notificar, tanto del quejoso como del que presuntamente cometió la falta disciplinaria.”***

Lo anterior, está sustentado, en el Concepto No. 221 del 2006, emitido por la Procuraduría General de la Nación, que textualmente dice:

***“Como se puede ver, los párrafos transcritos no distinguen si el quejoso es servidor público o particular, sino que simplemente se refiere a la persona que interpuso la queja falsa o de manera temeraria-sea quien fuere- para imponerle una sanción de multa hasta de 180 salarios mínimos legales diarios vigentes, previa audiencia, y, para tal fin, le da facultades a la Procuraduría General de la Nación o a quienes ejerzan funciones disciplinarias”, los párrafos a los que hace referencia el antepuesto texto son los contenidos en el Artículo 150 de la Ley 734 de 2002.”*** Se aclara, entiéndase las Leyes 1952 del 2019 y 2094 del 2021.

Además, en dicha queja anónima, no hay circunstancias de modo, tiempo y lugar, desde cuándo, se está dando este tipo de comportamientos de la coordinadora, no existen pruebas que determinen específicamente los hechos. Ahora, se procede a expresar, que la queja anónima, es aquella en que no se expresa la identidad de la persona que la presenta, por lo anterior, se insiste, nuevamente, en que una queja debe contener:

1. Elementos que le permitan al investigador tener una visión inicial de lo sucedido.
2. Soportes de la presunta falta disciplinaria cometida que se denuncia.
3. Identificación del presunto o posibles responsables o personas implicadas.
4. Datos de quienes hayan tenido conocimiento de tales hechos.
5. Información que puedan corroborar lo expresado en la queja para poder iniciar una

 <b>ALCALDÍA DE CARTAGO</b>	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [1]
		CÓDIGO: MAGD-AD-130.2-F36
	<b>MEMORANDO</b>	VERSION: 6

actuación conducente y seria.

A esta oculta quejosa, se le informa, además, que la queja es una de las formas en que se acciona o pone en movimiento el aparato disciplinario, contempladas en el artículo 86 del Código General Disciplinario Ley 1952 de 2019 y constituye un supuesto de reclamación, denuncia o crítica de la actuación administrativa.

Al respecto, la Corte Constitucional, en su Sentencia **T-412/06**, dijo:

***“(...) El concepto de “queja” parte de la denuncia que hace un ciudadano ante la autoridad competente de una irregularidad en la que se incurre por un funcionario público, a fin de que ella inicie la correspondiente investigación disciplinaria y aplique los correctivos que sean del caso. En este sentido, se trata de un mecanismo a través del cual se impulsa el inicio de la acción disciplinaria.***

***Es claro que la queja es una herramienta establecida a favor de los ciudadanos para denunciar la ocurrencia de irregularidades en el desempeño de las funciones públicas. No obstante, como quiera que la titularidad de la acción disciplinaria está en cabeza del Estado, su formulación no se traduce en el inicio automático de la investigación disciplinaria, sino en el hecho de facultar a las autoridades competentes para ejercer dicha acción con miras a determinar el mérito de la queja, y si es del caso, a iniciar las indagaciones e investigaciones que se consideren pertinentes.***

***Nótese cómo, en la medida en que el proceso disciplinario envuelve una naturaleza sancionadora, la mera formulación de la queja no implica automáticamente el ejercicio de la acción disciplinaria, pues el funcionario investigador se encuentra habilitado para sopesar si la queja formulada es suficiente o no para dar inicio a una indagación frente a la conducta del servidor acusado(..)”***

Por otro lado, este Despacho, informa, que cuando la queja se presente de manera anónima, debe cumplir con los requisitos señalados en los artículos 38 de la [Ley 190 de 1995](#) y 27 de la [Ley 24 de 1992](#), que en definitiva, conllevan a que existan medios probatorios suficientes sobre la comisión de una infracción disciplinaria o delictiva; con lo cual, en el evento de ser disciplinaria, se procede a dar aplicación al artículo 86 de la Ley 1952 de 2019, adelantando de oficio la acción disciplinaria, si el anónimo no cumple con esos requisitos, no procederá acción disciplinaria.

A su vez, el artículo 209 de la Ley 1952 de 2019 establece la posibilidad de proferir una decisión inhibitoria, o sea, una determinación mediante la cual, el ente de control disciplinario, se abstiene de dar inicio a una actuación disciplinaria, cuando la información o queja sea manifiestamente temeraria o se refiera a hechos disciplinariamente irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera absolutamente inconcreta o difusa o cuando la acción no puede iniciarse, el funcionario de plano se inhibirá de iniciar actuación alguna, decisión contra la cual, no procede recurso alguno.

Así las cosas, se debe indicar, que de conformidad con lo consagrado en el artículo 86 del Código General Disciplinario, Ley 1952 de 2019, la acción disciplinaria no procede por

 <b>ALCALDÍA DE CARTAGO</b>	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [1] CÓDIGO: MAGD-AD-130.2-F36
	<b>MEMORANDO</b>	VERSION: 6

anónimos, salvo en los eventos que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de la Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992, como antes se señaló; normas que consagran lo siguiente:

Ley 24 de 1992, artículo 27. ***“Para la recepción y trámite de quejas esta Dirección se ceñirá a las siguientes reglas: 1. Inadmitirá quejas que sean anónimas o aquellas que carezcan de fundamento. Esta prohibición será obligatoria para todo el Ministerio Público.”***

A su vez, la Ley 190 de 1995, artículo 38, dispone: ***“Lo dispuesto en el artículo 27 numeral 1 de la Ley 24 de 1992 se aplicará en materia penal y disciplinaria, a menos que existan medios probatorios suficientes sobre la comisión de un delito o infracción disciplinaria que permitan adelantar la actuación de oficio.”***

De otra parte, acorde con la disposición contenida en el artículo 81 de la Ley 962 de 2005, ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción disciplinaria excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiere en concreto a hechos claramente identificables.

Al respecto, sobre esta disposición, la Corte Constitucional, en revisión de constitucionalidad, en Sentencia C-832 del 2006, señaló lo siguiente:

***“DENUNCIA O QUEJA ANONIMA-Casos en que activa la función estatal de control. La disposición demandada reproduce un texto único una regla que ya existe en los distintos regímenes de procedimiento penal, disciplinario y fiscal. Se trata de impedir que cualquier queja o denuncia anónima obligue a las autoridades respectivas a iniciar un trámite que puede resultar completamente innecesario, inútil y engorroso.***

***Como entra a estudiarse, todas estas previsiones persiguen que la administración no se vea obligada a iniciar trámites engorrosos que puedan terminar por congestionarla y afectar los principios constitucionales de eficacia y eficiencia administrativa. La norma contenida en el artículo 81 demandado recoge en una única disposición los requisitos universales que debe contener una denuncia o queja para ser admitida por la autoridad correspondiente. Esta norma autoriza a la administración a racionalizar su actuación y a desestimar las denuncias o quejas que no ofrezcan razones de credibilidad.***

***En otras palabras, evita que denuncias anónimas que en principio no ofrecen credibilidad, den lugar a actuaciones administrativas que suponen un desgaste de tiempo y recursos y que terminan por congestionar a las autoridades públicas y por comprometer los principios de eficiencia y eficacia de la función pública. En este sentido es razonable que, con miras a satisfacer los principios constitucionales mencionados el ordenamiento jurídico impida que cualquier queja anónima constituya un mecanismo idóneo para promover una actuación, salvo que reúna ciertas características como las que establece la norma acusada.***

***Solo cuando el anónimo va acompañado de medios probatorios, es decir, elementos de juicio que sumariamente den cuenta de la irregularidad administrativa y que permita inferir seriedad del documento se le debe dar credibilidad y por ende activar la función estatal de control”.***

Con las razones anteriormente expuestas, damos respuesta al asunto de la referencia, dentro

 <b>ALCALDÍA DE CARTAGO</b>	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [1]
	<b>MEMORANDO</b>	CÓDIGO: MAGD-AD-130.2-F36  VERSION: 6

del término señalado en el artículo 17 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, que sustituye el Título II, Derecho de Petición, Capítulo 1, Derecho de petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas especiales y Capítulo III Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33 de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

Atentamente,



**ANGELA MARIA RENDÓN MARÍN**  
Secretaría de Educación Municipal - Cartago  
DESPACHO

Proyectó: EVARISTO MORALES CABRERA  
Revisó: ANGELA MARIA RENDÓN MARÍN

Anexos:

## REQUERIMIENTO

CIUDADANO	ANÓNIMO	No. IDENTIFICACIÓN	0
TIPO DE REQUERIMIENTO	PETICIÓN	CANAL	WEB
RADICADO	<b>CAR2025ER006913</b>	No. FOLIOS	0
FECHA CREACIÓN	04/08/2025 14:12:29	ESTADO	FINALIZADO
FECHA FINALIZADO	25/08/2025 18:06:10		

**ASUNTO** ELCY MARGARITA VALLEJO- SOLICITUD HISTORIA LABORAL

## CONTENIDO

CORDIAL SALUDO, SOLICITO SEA EXPEDIDO HISTORIA LABORAL Y REVISION DE HISTORIA LABORAL DEL MUNICIPIO DE CARTAGO.

¿RADICAR EN OTRA ENTIDAD? ?

## DESTINO

DEPENDENCIA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	FUNCIONARIO	WILDER STEVEN DIAZ GARCES
TIPO DOCUMENTAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	EJE TEMÁTICO	GESTIÓN DE INFORMACIÓN - SI RR

PLAZO	15 DÍAS HÁBILES - (TIPO DOCUMENTAL)	FECHA VENCIMIENTO	<b>27/08/2025</b>
-------	-------------------------------------	-------------------	-------------------

CON COPIA A:

## ANEXOS

## DOCUMENTOS ADJUNTOS

DOCUMENTO	USUARIO	FECHA	DESCARGAR
 ELCY MARGARITA VALLEJO.pdf	ANONIMO	04/08/2025 14:12:29	ELCY MARGARITA VALLEJO.pdf

## CORRESPONDENCIA EXTERNA RELACIONADA

No hay registros para mostrar

## CORRESPONDENCIA INTERNA RELACIONADA

No hay registros para mostrar

## NOVEDADES

FECHA CREACIÓN	USUARIO	ESTADO	NOVEDAD	COMENTARIO	TIPO
04/08/2025 14:12:29	ANONIMO	ABIERTO	EL REQUERIMIENTO SE CREÓ CON EL NÚMERO DE RADICADO CAR2025ER006913	EL USUARIO ANÓNIMO ADJUNTÓ EL DOCUMENTO: ELCY MARGARITA VALLEJO.pdf	VISIBLE CIUDADANO
04/08/2025 14:12:29	ANONIMO		ACTUALIZACIÓN DOCUMENTO		VISIBLE CIUDADANO
04/08/2025 16:30:15	asepulveda			EL CONTENIDO FUE MODIFICADO. ANTERIOR: CORDIAL SALUDO, SOLICITO SEA EXPEDIDO HISTORIA LABORAL Y REVISION DE HISTORIA LABORAL DEL MUNICIPIO DE CARTAGO. NUEVO: CORDIAL SALUDO, SOLICITO SEA EXPEDIDO HISTORIA LABORAL Y REVISION DE HISTORIA LABORAL DEL MUNICIPIO DE CARTAGO.	TRÁMITE INTERNO
25/08/2025 10:04:25	sdiiaz	EN TRÁMITE	EL REQUERIMIENTO SE ENCUENTRA EN TRÁMITE, SE ESTÁ GENERANDO LA RESPUESTA.		VISIBLE CIUDADANO
25/08/2025 10:04:37	sdiiaz		ACTUALIZACIÓN RESPUESTA	LA RESPUESTA DEL REQUERIMIENTO FUE ENVIADA PARA SU REVISIÓN	TRÁMITE INTERNO
25/08/2025 15:19:11	evaristomoraes		ACTUALIZACIÓN RESPUESTA	LA RESPUESTA DEL REQUERIMIENTO FUE DEVUELTA POR EL FUNCIONARIO evaristomoraes	TRÁMITE INTERNO
25/08/2025 16:13:06	sdiiaz		ACTUALIZACIÓN RESPUESTA	LA RESPUESTA DEL REQUERIMIENTO FUE ENVIADA PARA SU REVISIÓN	TRÁMITE INTERNO
25/08/2025 16:17:36	evaristomoraes		ACTUALIZACIÓN RESPUESTA	LA RESPUESTA DEL REQUERIMIENTO FUE ENVIADA PARA LA APROBACIÓN	TRÁMITE INTERNO
25/08/2025 18:05:39	arendon		ACTUALIZACIÓN RESPUESTA	LA RESPUESTA DEL REQUERIMIENTO FUE APROBADA POR EL USUARIO arendon	TRÁMITE INTERNO
25/08/2025 18:05:39	arendon	FINALIZADO	EL REQUERIMIENTO FUE FINALIZADO.	EL REQUERIMIENTO FUE FINALIZADO	VISIBLE CIUDADANO

 <b>ALCALDÍA DE CARTAGO</b>	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [1]
	<b>MEMORANDO</b>	CÓDIGO: MAGD-AD-130.2-F36 VERSION: 6

Cartago, 25 de agosto de 2025



CAR2025ER006913  
CAR2025EE008958

Señor(A)  
**ANÓNIMO**

Asunto: Respuesta a su solicitud

Cordial saludo:

Dando cumplimiento a su solicitud, en el cual requiere que le sea expedido una certificación del historial laboral, este Despacho, dentro de sus facultades legales y administrativas, le responde de la siguiente manera:

Su solicitud, ya ha sido resuelta el día 18 de julio de 2025, bajo el radicado No. CAR2025EE007671, puede reclamar la respuesta y el tiempo de servicios en la ventanilla de la Secretaría de Educación Municipal de Cartago Valle del Cauca.

Lo anterior, para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

**ANGELA MARIA RENDÓN MARÍN**  
Secretaria de Educación Municipal - Cartago  
DESPACHO

Archivase en: 190.3.66.01-2025  
Proyectó: WILDER STEVEN DIAZ GARCES  
Revisó: EVARISTO MORALES CABRERA

Anexos: RESPUESTA ANONIMO.pdf